



# भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण  
EXTRAORDINARY  
भाग III—खण्ड 4  
PART III—Section 4  
प्राधिकार से प्रकाशित  
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 104]  
No. 104]

नई दिल्ली, बुधस्वतिवार, मई 10, 2007/वैशाख 20, 1929  
NEW DELHI, THURSDAY, MAY 10, 2007/VAISAKHA 20, 1929

## भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

### अधिसूचना

नई दिल्ली, 4 मई, 2007

दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निराकरण विनियम, 2007 (2007 का 3)

फा. सं. 303-10/2006-क्यूओएस.—भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उप-धारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 के अंतर्गत प्राधिकरण को प्राप्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात् :—

### अध्याय I

#### प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम, प्रारंभ और प्रचालन :—(1) इन विनियमों को “दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निराकरण विनियम, 2007” कहा जाएगा ।

2. ये इनके राजपत्र में प्रकाशन से प्रवृत्त होंगे ।

3. ये विनियम निम्नलिखित पर लागू होंगे—

(क) सभी सेवा प्रदाता (जिनमें कम्पनी अधिनियम, 1956 (1956 का 1) के अधीन पंजीकृत कम्पनियाँ होने के नाते भारत संचार निगम लिमिटेड और महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड भी शामिल हैं) जो निम्नलिखित प्रदान कर रहे हैं,—

(i) बुनियादी टेलीफोन सेवा;

(ii) एकीकृत एक्सेस सेवाएं;

(iii) सेल्यूलर मोबाइल टेलीफोन सेवा;

(ख) ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान कर रहे सभी सेवा प्रदाता (जिनमें भारत संचार निगम लिमिटेड और महानगर दूरसंचार निगम लिमिटेड भी शामिल हैं):

परन्तु यह कि इन विनियमों में अंतर्विष्ट कोई भी बात उस नेटवर्क सेवा प्रदाता के लिए लागू नहीं होगी जिसका, यथास्थिति, टर्नओवर किसी पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष में पांच करोड़ रुपए से अधिक नहीं होता है, अथवा, जिसके ब्रॉडबैंड सब्सक्राइबर्स की कुल संख्या किसी पूर्ववर्ती वित्तीय वर्ष में दस हजार की संख्या से अधिक नहीं होती है।

2. परिभाषाएं: इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो, —

(क) "अधिनियम" से भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) अभिप्रेत है;

(ख) "अपीली प्राधिकारी" से विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) के अंतर्गत आने वाले किसी सेवा प्रदाता द्वारा विनियम 10 के अधीन अपीली प्राधिकारी के रूप में नियुक्त किए गए एक अथवा अधिक व्यक्ति अभिप्रेत हैं;

(ग) "प्राधिकरण" से अधिनियम की धारा 3 की उपधारा (1) के अधीन स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अभिप्रेत है;

(घ) "बुनियादी टेलीफोन सेवा" के अंतर्गत आता है, लाइसेंस सेवा क्षेत्रों में लाइसेंसी के पब्लिक स्विचड टेलीफोन नेटवर्क के अंतर्गत वॉयस अथवा नॉन-वॉयस संदेशों का संग्रहण, वहन, संप्रेषण और वितरण तथा इसमें शामिल है सभी प्रकार की सेवाओं का प्रावधान, उन्हें छोड़कर जिनके लिए पृथक लाइसेंस की आवश्यकता है;

(ड) "ब्रॉडबैंड" अथवा "ब्रॉडबैंड सेवा" से अभिप्रेत है ऐसा डाटा कनेक्शन, —

(i) जो सदैव ऑन रहता है तथा जो इंटरनेट एक्सेस के अलावा इंटरएक्टिव सेवाओं को समर्थन देने में समर्थ है;

(ii) जिसकी न्यूनतम डाउनलोड गति क्षमता प्रति सेकंड दो सौ छप्पन किलोबिट्स है अथवा ऐसी न्यूनतम डाउनलोड गति है, जैसीकि लाइसेंसर द्वारा किसी वैयक्तिक सब्सक्राइबर के लिए सेवा प्रदाता, जिसका आशय ब्राडबैंड सेवा प्रदान करना है, के प्वाइंट ऑफ प्रेजेन्स से समय-समय पर निर्दिष्ट की गई है, जहां ऐसे वैयक्तिक ब्रॉडबैंड कनेक्शनों के गुणज संकलित होते हैं तथा सब्सक्राइबर उक्त प्वाइंट ऑफ प्रेजेन्स के माध्यम से इंटरनेट सहित इंटरएक्टिव सेवाओं को एक्सेस करने में समर्थ हैं।

(iii) जिसमें इंटरएक्टिव सेवाओं में ऐसी सेवाएं शामिल नहीं होंगी जिनके लिए किसी पृथक लाइसेंस की निर्दिष्ट रूप से आवश्यकता होती है (जैसे वास्तविक-समय वॉयस संप्रेषण), इंटरनेट टेलीफोनी के साथ इंटरनेट सेवा प्रदाता के लाइसेंस के अधीन अनुमेय सीमा, अथवा, यथाअनुमति प्राप्त को छोड़कर;

तथा इसमें शामिल हैं ऐसी सेवाएं, अथवा डाउनलोड स्पीड अथवा विशेषताएं, जैसीकि लाइसेंसर द्वारा समय-समय पर निर्दिष्ट की जाएं;

(च) "कॉल सेंटर" से अभिप्रेत है टेलीफोन अथवा इलेक्ट्रानिक साधनों अथवा किन्हीं अन्य साधनों द्वारा इसके उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण के लिए विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाले सेवा प्रदाता द्वारा विनियम 3 के अंतर्गत स्थापित कोई विभाग अथवा कोई अनुभाग अथवा कोई सुविधा;

(छ) "सेल्यूलर मोबाइल टेलीफोन सेवा" —

- (i) से अभिप्रेत है वायरलेस टेलीग्राफी को एजेंसी के माध्यम से संदेशों के पारिगमन के लिए दूरसंचार प्रणाली के साधनों द्वारा उपलब्ध कराई गई दूरसंचार सेवा जहां प्रत्येक संदेश, जोकि इसके द्वारा ले जाया जाता है, किसी दूरसंचार प्रणाली के माध्यम से ले जाया गया अथवा ले जाया जाना होता है, जो गति के दौरान उपयोग किए जाने के योग्य बनाने के लिए डिजाइन की जाती है अथवा अनुकूल बनाई जाती है;
- (ii) से तात्पर्य केवल वास्तविक समय में लाइसेंसी के नेटवर्क पर वॉयस अथवा नॉन-वॉयस संदेशों के संप्रेषण से है परंतु सेवा किसी संदेश, वॉयस अथवा नॉन-वॉयस का प्रसारण कवर नहीं करती है, तथापि, सैल ब्रॉडकास्ट केवल सेवा के सब्सक्राइबर्स के लिए अनुमेय है;
- (iii) जिसके संबंध में सब्सक्राइबर (सभी प्रकार के, प्री-पेड तथा पोस्ट-पेड) को पंजीकरण के नेटवर्क बिंदु पर पंजीकृत तथा अधिप्रमाणित करना होता है तथा अनुमोदित संख्यांकन प्लान लागू होगा;
- (ज) "उपभोक्ता" से अभिप्रेत है विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा (ख) में आने वाले सेवा प्रदाता का उपभोक्ता तथा इसमें शामिल है इसका ग्राहक और सब्सक्राइबर;
- (झ) "भारतीय भाषा" से अभिप्रेत है संविधान की आठवीं अनुसूची में निर्दिष्ट भाषा।
- (ञ) "इंटरनेट सेवा" से अभिप्रेत है लाइसेंस में यथाउपबंधित सभी प्रकार की इंटरनेट एक्सेस अथवा इंटरनेट कंटेंट सेवाएं;
- (ट) "लाइसेंस" से अभिप्रेत है कोई लाइसेंस, प्रदत्त अथवा प्रभावी, जैसेकि यह भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 4 अथवा भारतीय वायरलेस टेलीग्राफी अधिनियम, 1933 (1933 का 17) के उपबंधों के अधीन प्रदत्त किया गया है।



(उ) "नियमावली" से अभिप्रेत है उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए विनियम 20 में विनिर्दिष्ट प्रक्रिया नियमावली;

(ड) "नोडल अधिकारी" से अभिप्रेत है विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाले सेवा प्रदाता द्वारा विनियम 6 के अधीन नियुक्त अथवा अभिहित अधिकारी;

(ढ) "पब्लिक स्विच्छ टेलीफोन नेटवर्क" से अभिप्रेत है ऐसा नियत विनिर्दिष्ट स्विच्छ पब्लिक टेलीफोन नेटवर्क जो आम जनता को द्वि-मार्गीय स्विच्छ दूरसंचार सेवा प्रदान कर रहा है;

(ण) "विनियमों" से दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निराकरण विनियम, 2007 अभिप्रेत है;

(त) "अनुसूची" से अभिप्रेत है इन विनियमों के साथ संलग्न अनुसूची;

(थ) "एकीकृत एक्सेस सेवा" —

(i) से अभिप्रेत है तारवाली अथवा बेतार टेलीग्राफी एजेंसी के माध्यम से संदेशों के परिगमन के लिए किसी दूरसंचार प्रणाली के साधनों द्वारा उपलब्ध कराई गई दूरसंचार सेवा;

(ii) का आशय है केवल वास्तविक समय में लाइसेंसी के नेटवर्क में वॉयस अथवा नॉन-वॉयस संदेशों का संप्रेषण, परंतु सेवा किसी संदेश, वॉयस अथवा नॉन-वॉयस, का प्रसारण कवर नहीं करती है, सिवाय सैल ब्रॉडकास्ट के, जो केवल सेवा के सब्सक्राइबर्स के लिए ही अनुमेय है;

(iii) जिसके संबंध में सब्सक्राइबर (सभी प्रकार के, 'प्री-पेड तथा पोस्ट-पेड) को पंजीकरण के नेटवर्क बिंदु पर पंजीकृत और अधिप्रमाणित करना होता है तथा अनुमोदित संख्यांकन प्लान लागू होगा;

(द) इन विनियमों में प्रयुक्त परंतु परिभाषित नहीं किए गए और अधिनियम में तथा उसके अधीन बनाए गए नियमों तथा अन्य विनियमों में परिभाषित किए गए अन्य सभी शब्दों अथवा अभिव्यक्तियों का वही अर्थ होगा जो उन्हें, यथास्थिति, अधिनियम अथवा नियमों अथवा अन्य विनियमों में क्रमशः विनिर्दिष्ट किया गया है।

## अध्याय— II

### सेवा प्रदाताओं के कॉल सेंटरों द्वारा दूरसंचार उपभोक्ताओं की शिकायतों का निराकरण

3. कॉल सेंटर की स्थापना: ..... (1) विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला प्रत्येक सेवा प्रदाता, इन विनियमों के प्रारंभ होने की तारीख से साठ दिन के भीतर अपने उपभोक्ताओं की शिकायतों का निराकरण करने के लिए "कॉल सेंटर" की स्थापना करेगा, तथा ऐसा कॉल सेंटर सप्ताह में सभी दिवसों के दौरान इसके उपभोक्ताओं के लिए चौबीस घंटे खुला रहेगा:

परंतु यह कि सेवा प्रदाताओं (भारत संचार निगम लिमिटेड, तथा महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड सहित) द्वारा भारत सरकार, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (दूरसंचार विभाग), लाइसेंसी प्रकोष्ठ (बेसिक सर्विसेज ग्रुप) के दिनांक 22 सितम्बर, 2005 के पत्र सं० 16-6/2005-बीएस-II के अनुदेशों के अनुपालन में कॉल सेंटर स्तर पर स्थापित किए उपभोक्ता शिकायत निराकरण तंत्र इन विनियमों के प्रयोजन के लिए कॉल सेंटर बने रहना जारी रहेंगे:

परंतु यह और कि विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला सेवा प्रदाता, जिसे इन विनियमों के प्रारंभ होने के पश्चात् लाइसेंस दिया गया है, सेवाओं के प्रावधान के साथ-साथ इसके उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण के लिए एक कॉल सेंटर स्थापित करेगा:

परंतु यह भी कि विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला सेवा प्रदाता, जो निम्नलिखित प्रदान कर रहा है,—

(क) किसी लाइसेंस सेवा क्षेत्र में विभिन्न सेवाएं, वह अपने विकल्प पर, उसके द्वारा प्रदान की जा रही ऐसी सेवाओं के लिए, एक अथवा एक से अधिक कॉल सेंटर, चाहे वे सभी सेवाओं के लिए एक हो अथवा पृथक-पृथक, स्थापित करेगा;

(ख) दो अथवा अधिक लाइसेंस सेवा क्षेत्रों में सेवाएं, वह अपने विकल्प पर, ऐसे एक अथवा अधिक सेवा क्षेत्रों में एक अथवा अधिक कॉल सेंटर, चाहे वे सभी सेवाओं के लिए एक हो अथवा पृथक-पृथक, स्थापित करेगा;

(2) विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला प्रत्येक सेवा प्रदाता,—

(क) अपने कॉल सेंटरों में पर्याप्त संख्या में अधिकारियों अथवा कर्मचारियों को तैनात अथवा नियुक्त करेगा;

(ख) अपने कॉल सेंटरों पर बेसिक टेलीफोन अथवा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन नम्बर निर्धारित अथवा आबंटित अथवा स्थापित करेगा जिसकी पर्याप्त लाइनें अथवा कनेक्शन होंगे, जिन्हें, यथास्थिति "शुल्क-रहित नम्बर" अथवा "उपभोक्ता सुविधा नम्बर" अथवा "हैल्पलाइन नम्बर" अथवा "विशेष नम्बर" कहा जाएगा;

ताक भारत के राजपत्र, भाग III, खंड 4 में फा. सं. 305-2/2005 (क्यूओएस) खंड II के तहत दिनांक 8 जुलाई, 2005 को प्रकाशित बुनियादी और सेल्युलर मोबाइल सेवाओं की सेवा गुणवत्ता विनियम, 2005 दिनांक 1 जुलाई, 2005 (2005 का 11) तथा दिनांक 10 अक्टूबर, 2006 को सं० 304-6/2004-क्यूओएस के तहत दिनांक 6 अक्टूबर, 2006 के ब्रॉडबैंड सेवा की गुणवत्ता विनियम, 2006 (2006 का 11), प्राधिकरण द्वारा समय-समय पर यथासंशोधित, में निर्दिष्ट इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉस प्रणाली (आईवीआरएस) द्वारा इलेक्ट्रॉनिक रूप से उत्तर दी गई कॉलों के प्रतिशत तथा ऑपरेटर (वॉयस-टु-वॉयस) द्वारा उत्तर दी गई कॉलों के प्रतिशत, दोनों ही के लिए "उपभोक्ता सहायता के लिए प्रतिक्रिया समय" संबंधी मानदण्डों के लिए सेवा गुणवत्ता बेंचमार्कों का अनुपालन सुनिश्चित किया जा सके।

(3) उप-विनियम (2) के खंड (ख) में विनिर्दिष्ट, यथास्थिति, "शुल्क-रहित नम्बर" अथवा "उपभोक्ता सुविधा नम्बर" अथवा "हैल्पलाइन नम्बर" अथवा "विशेष नम्बर" पर की गई कॉलों अथवा भेजी गई लघु संदेश सेवा के लिए इसके उपभोक्ताओं के लिए कोई कॉल प्रभार अथवा लघु संदेश सेवा प्रभार उदग्रहित नहीं किया जाएगा अथवा देय नहीं होगा।

(4) विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला प्रत्येक सेवा प्रदाता अपने कॉल सेंटर की स्थापना के तत्काल पश्चात् हिन्दी/अंग्रेजी भाषा में प्रकाशित समाचारपत्र में तथा उस क्षेत्र, जहां पर ऐसा सेवा प्रदाता सेवाएं प्रदान कर रहा है, में परिचालित किसी भारतीय भाषा में प्रकाशित समाचारपत्र में सार्वजनिक सूचना के माध्यम से और टेलीफोन बिलों के माध्यम से, यदि वे सेवा प्रदाता द्वारा जारी किए जाते हैं, संपर्क विवरण देगा, जिसमें प्रत्येक लाइसेंसी सेवा क्षेत्र, जिनके लिए कॉल सेंटर स्थापित किए गए हैं, के संबंध में ऐसे कॉल सेंटरों के "शुल्क-रहित नम्बर" अथवा "उपभोक्ता सुविधा नम्बर" अथवा "हैल्प लाइन नम्बर" के ब्यौरे शामिल किए जाएंगे तथा इसके पश्चात् समान रीति से बारह महीने में एक बार ऐसी सार्वजनिक सूचना देगा:

परंतु कॉल सेंटरों में परिवर्तन अथवा इसके "शुल्क रहित नम्बर" अथवा "उपभोक्ता सुविधा नम्बर" अथवा "हैल्पलाइन नम्बर" में परिवर्तन के मामले में, इसे सार्वजनिक सूचना के माध्यम से और टेलीफोन बिलों, यदि सेवा प्रदाता द्वारा जारी किए जाते हों, द्वारा इन विनियमों में यथाउपबधित समान रीति से सूचित किया जाएगा।

4. कॉल सेंटरों द्वारा शिकायतों के निपटान के लिए पद्धति: (1) विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला प्रत्येक सेवा प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि किसी उपभोक्ता से शिकायत प्राप्त होने पर कॉल सेंटर तत्काल, —  
(क) डॉकेट नम्बर कही जाने वाली विशेष पहचान संख्या आबंटित करके ऐसी शिकायत को पंजीकृत करेगा:

परंतु यह कि इन विनियमों के आरंभ होने से पूर्व निदेश एफ सं० 303-6/2006-क्यूओएस दिनांक 29 अगस्त, 2006 के पैरा 8 के उप-पैरा (i) के अधीन निर्दिष्ट विशेष डॉकेट संख्या, इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए डॉकेट संख्या होगी।

(ख) शिकायत दर्ज करते समय, डीकेट नम्बर कही जाने वाली विशेष पहचान सख्या, शिकायत के पंजीकरण की तारीख और समय, उपभोक्ता को सूचित करेगा;

(ग) ऐसी शिकायत के संबंध में ब्यौरे दर्ज करेगा;

(घ) उपभोक्ताओं को, —

(i) टेलीफोन अथवा अन्य इलेक्ट्रॉनिक साधनों अथवा किसी अन्य साधन से; तथा

(ii) विनियम 5 में विनिर्दिष्ट समय—सीमा के भीतर

शिकायत पर की गई कार्रवाई के बारे में सूचित करेगा; और

(ङ) यदि उपभोक्ता अपनी शिकायत के निवारण से संतुष्ट नहीं है अथवा जब उसके द्वारा अनुरोध किया जाएगा, तो उपभोक्ता को नौडल अधिकारी के संपर्क ब्यौरे (उसका नाम, टेलीफोन नम्बर तथा पते सहित) सूचित करेगा।

5. कॉल सेंटरों द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण के लिए समय—सीमा:.....

(1) विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला प्रत्येक सेवा प्रदाता, बुनियादी और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा गुणवत्ता विनियम, 2005 दिनांक 1 जुलाई, 2005 (2005 का 11) तथा ब्रॉडबैंड सेवा की सेवा गुणवत्ता विनियम, 2006 दिनांक 6 अक्टूबर, 2006 (2006 का 11) में निर्दिष्ट समय—सीमा अथवा अवधि पर ध्यान दिए बगैर अनुसूची में निर्दिष्ट समय—सीमाओं अथवा अवधियों के भीतर, तथा, मामलों अथवा मापदंडों के संबंध में, इसके उपभोक्ताओं के अनुरोधों का निवारण अथवा उनकी शिकायतों का निराकरण करेगा।

(2) ऐसे मामले में —

(क) जहां दोष अथवा सेवा में व्यवधान अथवा सेवा के विच्छेद के संबंध में कोई मापदण्ड अथवा समय—सीमा अनुसूची में निर्दिष्ट नहीं की गई है, वहां दोष अथवा सेवा में व्यवधान अथवा सेवा के विच्छेद से संबंधित सभी शिकायतों का निराकरण शिकायत के पंजीकरण की तारीख से तीन दिन के भीतर किया जाएगा।

(ख) जहां किसी शिकायत के निराकरण के लिए इन विनियमों अथवा अधिनियम के अंतर्गत बनाए गए किन्हीं अन्य विनियमों में कोई मापदण्ड अथवा समय-सीमा निर्धारित नहीं की गई है, वहां ऐसी सभी शिकायतों का निराकरण शिकायत के पंजीकरण की तारीख से सात दिन के भीतर किया जाएगा।

(ग) जहां तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि अथवा अधिनियम के अधीन बनाए गए अन्य विनियमों अथवा लाइसेंसर द्वारा अथवा सेवा प्रदाता द्वारा शिकायतों के निराकरण के लिए कम समय-सीमा निर्दिष्ट की गई है, वहां कॉल सेंटर ऐसे निर्दिष्ट समय के भीतर उपभोक्ता की शिकायतों का निराकरण करेगा।

### अध्याय III

#### नोडल अधिकारियों द्वारा उपभोक्ता शिकायतों का निराकरण

6. नोडल अधिकारी की नियुक्ति:..... (1) विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला प्रत्येक सेवा प्रदाता इन विनियमों के प्रारंभ होने की तारीख से एक माह के भीतर इन विनियमों के प्रयोजन के लिए उसके प्रत्येक लाइसेंस सेवा क्षेत्र में, एक अथवा अधिक नोडल अधिकारी नियुक्त अथवा मनोनीत करेगा:

परंतु यह कि विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला प्रत्येक सेवा प्रदाता, जिसे इन विनियमों के प्रारंभ होने के पश्चात् लाइसेंस प्रदान किया गया है, इन विनियमों के प्रयोजन के लिए उसके प्रत्येक लाइसेंस सेवा क्षेत्र में, सेवाओं के प्रावधान के साथ-साथ, उसके कर्मचारियों अथवा अधिकारियों में से किसी को, एक अथवा अधिक नोडल अधिकारियों के रूप में नियुक्त अथवा मनोनीत करेगा;

परंतु यह और कि विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला प्रत्येक सेवा प्रदाता, जो किसी लाइसेंस सेवा क्षेत्र में विभिन्न सेवाएं प्रदान करता है, उसके द्वारा प्रदान की जा रही ऐसी सेवाओं के लिए, अपने विकल्प पर, एक अथवा अधिक नोडल अधिकारी, चाहे वे सभी सेवाओं के लिए एक हो अथवा पृथक-पृथक, नियुक्त अथवा मनोनीत करेगा।

(2) विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला प्रत्येक सेवा प्रदाता किसी नोडल अधिकारी की नियुक्ति अथवा मनोनीत पर तत्काल, —

(क) हिन्दी/अंग्रेजी भाषा में प्रकाशित समाचारपत्र में तथा उस क्षेत्र, जहां ऐसा सेवा प्रदाता सेवाएं प्रदान कर रहा है, में परिचालित किसी भारतीय भाषा में प्रकाशित समाचारपत्र में सार्वजनिक सूचना के माध्यम से तथा टेलीफोन बिलों, यदि ये सेवा प्रदाता द्वारा जारी किए जाते हैं, के माध्यम से जानकारी देगा जिसमें प्रत्येक क्षेत्र के संबंध में, जिनके लिए नोडल अधिकारी नियुक्त अथवा अभिहित किए गए हैं, नोडल अधिकारी का नाम, उसका पता एवं टेलीफोन नम्बर, ई-मेल पता, फ़ैक्स संख्या तथा उससे संपर्क करने के अन्य साधनों को दर्शाया जाएगा तथा इसके पश्चात् बारह महीने में कम से कम एक बार इसी रीति से ऐसी सार्वजनिक सूचना देगा:

परंतु यह कि नोडल अधिकारी के नाम में परिवर्तन के मामले में, उसके पते तथा टेलीफोन नम्बर, ई-मेल पते, फ़ैक्स नम्बर तथा उससे संपर्क करने के अन्य साधनों की जानकारी सार्वजनिक सूचना तथा टेलीफोन बिलों, यदि सेवा प्रदाता द्वारा जारी किए जाते हैं, द्वारा उसी रीति से सूचित की जाएगी, जैसी कि इन विनियमों में उपबंध की गई है;

(ख) अपने प्रत्येक कार्यालय, कॉल सेंटर, उपभोक्ता सुविधा केन्द्र, हैल्प डेस्क तथा विक्रय पटलों, वेबसाइट तथा नोडल अधिकारी एवं अपीली अधिकारी के कार्यालय में प्रत्येक उस क्षेत्र के संबंध में, जिसके लिए नोडल अधिकारी नियुक्त अथवा अभिहित किए गए हैं, नोडल अधिकारियों के नाम, उनके पते और टेलीफोन नम्बर, ई-मेल पते, फ़ैक्स नम्बर तथा उनसे संपर्क करने के अन्य साधनों को प्रदर्शित करेगा।

(3) विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला प्रत्येक सेवा प्रदाता उप-विनियम (1) के अंतर्गत तथा ऐसे क्षेत्रों के लिए, जोकि उसके द्वारा आवश्यक समझे जाएं, नोडल अधिकारियों की उतनी संख्या नियुक्त अथवा अभिहित करेगा ताकि

उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण के लिए नोडल अधिकारी से आसानी से संपर्क हो सके तथा ये उपलब्ध हो सकें।

7. नोडल अधिकारियों द्वारा उपभोक्ता शिकायतों का निराकरण:..... यदि कोई उपभोक्ता कॉल सेंटर द्वारा की गई उसकी शिकायत के निराकरण से संतुष्ट नहीं है, तो ऐसा उपभोक्ता, लिखित में पत्र द्वारा, अथवा टेलीफोन द्वारा, अथवा वेब आधार पर शिकायतों को ऑनलाइन दर्ज करने के माध्यम से अथवा लघु संदेश सेवा द्वारा अथवा किसी अन्य इलेक्ट्रॉनिक माध्यम द्वारा और किसी अन्य साधन द्वारा अपनी शिकायत के निराकरण के लिए सेवा प्रदाता के नोडल अधिकारी से संपर्क करेगा:

परंतु यह कि उपभोक्ता, आकस्मिक स्थिति में, कॉल सेंटर के स्थान पर प्रथमतः नोडल अधिकारी से भी संपर्क कर सकेगा तथा नोडल अधिकारी शिकायत का निराकरण करेगा।

8. नोडल अधिकारियों द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों का निपटान:..... प्रत्येक नोडल अधिकारी, —

(क) सार्वजनिक सूचना तथा टेलीफोन बिलों, जैसाकि विनियम 6 के उप-विनियम (2) के खंड (क) में निर्दिष्ट किया गया है, में उपलब्ध कराए गए पतों पर उपभोक्ताओं के लिए सुलभ होगा;

(ख) उपभोक्ताओं द्वारा कराई गई प्रत्येक शिकायत को दर्ज करेगा;

(ग) शिकायत प्राप्त होने की तारीख से तीन दिन के भीतर संबंधित उपभोक्ता को विशेष शिकायत संख्या सूचित करेगा;

(घ) शिकायत के निराकरण अथवा उस पर निर्णय के लिए उपचारात्मक उपाय करने के तत्काल बाद उपभोक्ता को विनियम 9 में निर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर किए गए उपचारात्मक उपाय अथवा लिए गए निर्णय की सूचना देगा।



9. नोडल अधिकारी द्वारा शिकायतों के निराकरण के लिए समय-सीमा:..... नोडल अधिकारी विनियम 8 के खंड (ख) के अंतर्गत शिकायत के पंजीकरण के दस दिन के भीतर उपभोक्ता की शिकायतों का निराकरण करेगा:

परंतु यह कि दोष अथवा सेवा में व्यवधान अथवा सेवा के विच्छेद से संबंधित शिकायतों का निराकरण विनियम 8 के खंड (ख) के अधीन शिकायतों के पंजीकरण की तारीख से तीन दिन के भीतर किया जाएगा।

#### अध्याय IV

उपभोक्ता शिकायतों के निराकरण के लिए सेवा प्रदाता के अपीली प्राधिकरण को अपील

10. अपीली प्राधिकरण की स्थापना:..... (1) विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला प्रत्येक सेवा प्रदाता इन विनियमों के प्रारंभ होने की तारीख से तीन माह के भीतर विनियम 11 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत दायर की गई अपीलों की सुनवाई और निपटान के लिए उसके प्रत्येक लाइसेंस सेवा क्षेत्र में एक अथवा अधिक अपीली प्राधिकारी नियुक्त करेगा:

परंतु यह कि भारत सरकार, संचार मंत्रालय तथा सूचना प्रौद्योगिकी (दूरसंचार विभाग) लाइसेंसिंग सैल (बेसिक सर्विस ग्रुप) के दिनांक 22 सितम्बर, 2005 के पत्र सं. 16-6/2005-बीएस-II के अनुदेशों के अनुरूप कंपनी में किसी अपीली प्राधिकरण स्तर पर स्थापित किए उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए अपीली प्राधिकरण के रूप में बने रहेंगे:

परंतु यह और कि विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला प्रत्येक सेवा प्रदाता, जिसे इन विनियमों के प्रारंभ होने के पश्चात् लाइसेंस प्रदान किया गया है, सेवाओं के प्रावधान के साथ-साथ अपने प्रत्येक लाइसेंस सेवा क्षेत्र में, इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए एक अथवा अधिक अपीली प्राधिकारी नियुक्त करेगा:

परंतु यह भी कि विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला प्रत्येक सेवा प्रदाता, जो किसी लाइसेंस सेवा क्षेत्र में विभिन्न सेवाएं प्रदान करता है, अपने विकल्प पर, उसके द्वारा प्रदान की जा रही ऐसी सेवाओं के लिए एक अथवा अधिक अपीली प्राधिकारी, चाहे वे सभी सेवाओं के लिए एक हो अथवा पृथक-पृथक, नियुक्त करेगा:

परंतु यह भी कि विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (ख) में आने वाला सेवा प्रदाता, जो एक इंटरनेट सेवा प्रदाता होने के नाते ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान कर रहा हो और जिसके पास अखिल भारतीय लाइसेंस हो, इन विनियमों के प्रयोजन के लिए भारत के किसी भाग अथवा समग्र भारत में एक अथवा अधिक अपीली प्राधिकारी नियुक्त कर सकेगा।

(2) उप-विनियम (1) में विनिर्दिष्ट प्रत्येक सेवा प्रदाता, किसी अपीली प्राधिकारी की नियुक्ति के तत्काल पश्चात्—

(क) हिन्दी/अंग्रेजी भाषा में प्रकाशित समाचारपत्र में तथा उस क्षेत्र, जहां ऐसा सेवा प्रदाता सेवाएं प्रदान कर रहा है, में परिचालित किसी भारतीय भाषा में प्रकाशित समाचारपत्र में सार्वजनिक सूचना के माध्यम से तथा टेलीफोन बिलों, यदि ये सेवा प्रदाता द्वारा जारी किए जाते हैं, के माध्यम से जानकारी देगा, जिसमें अपीली प्राधिकरण का पता तथा टेलीफोन नम्बर, ई-मेल पता, फैक्स नम्बर और अपीली प्राधिकरण के सचिवालय से संपर्क करने के अन्य साधनों को तथा अपील दायर करने की पद्धति को दर्शाया जाएगा, तथा इसके पश्चात् ऐसी सार्वजनिक सूचना इसी रीति में बारह महीने में कम से कम एक बार अवश्य देगा;

(ख) अपने प्रत्येक कार्यालय, कॉल सेंटर, उपभोक्ता सुविधा केन्द्र, हैल्प डेस्क में तथा विक्रय पटलों, वेबसाइट, नोडल अधिकारी और अपीली अधिकरण के कार्यालय में अपीली प्राधिकारी का नाम, उसका पता और टेलीफोन नम्बर, ई-मेल पता, फैक्स नम्बर और अपीली प्राधिकरण के सचिवालय से संपर्क करने के अन्य साधनों को तथा उस प्रत्येक लाइसेंस सेवा क्षेत्र, जिसके लिए अपीली प्राधिकारी नियुक्त किया गया है, के संबंध में अपील दायर करने की पद्धति को प्रदर्शित किया जाएगा।

11. उपभोक्ता शिकायतों के निराकरण के लिए सेवा प्रदाता के अपीली प्राधिकरण को अपील:..... (1) यदि उपभोक्ता नोडल अधिकारी द्वारा उसकी शिकायत के निराकरण से संतुष्ट नहीं है अथवा उसकी शिकायत बिना किसी कार्रवाई के पड़ी रहती है अथवा विनियम 9 में निर्दिष्ट अवधि के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो ऐसा उपभोक्ता लिखित रूप में, अपनी शिकायत के निराकरण के लिए विनियम 10 के उप-विनियम (1) में विनिर्दिष्ट संबंधित सेवा प्रदाता के अपीली प्राधिकारी के पास अपील कर सकेगा।

(2) उप-विनियम (1) के अधीन अपीली प्राधिकारी को की गई प्रत्येक अपील इन विनियमों के साथ संलग्न फार्म में दो प्रतियों में की जाएगी।

(3) उप-विनियम (1) के अधीन की गई प्रत्येक अपील विनियम 9 में निर्दिष्ट समय-सीमा के समाप्ति के तीन माह के भीतर दायर की जाएगी:

परंतु यह कि अपीली प्राधिकारी तीन माह की उक्त अवधि की समाप्ति के पश्चात् परंतु विनियम 9 में निर्दिष्ट समय-सीमा से एक वर्ष पूर्व अपील को स्वीकार कर सकता है, यदि वह इस बात से संतुष्ट है कि उस अवधि के भीतर अपील दायर न कर पाने के पर्याप्त कारण विद्यमान हैं।

(4) विनियम 10 के उप-विनियम (1) में विनिर्दिष्ट प्रत्येक सेवा प्रदाता उपभोक्ता को उप-विनियम (2) में निर्दिष्ट फार्म निःशुल्क उपलब्ध कराएगा, -

(क) उसके प्रत्येक कार्यालय पर तथा विक्रय केन्द्रों पर, तथा नोडल अधिकारी और अपीली अधिकारी के प्रत्येक कार्यालय पर;

(ख) उपभोक्ताओं द्वारा डाउनलोड किए जाने के लिए उसकी वेबसाइट पर।

12. उपभोक्ताओं की शिकायतों का निराकरण करने के लिए अपीली प्राधिकरण की संरचना:..... अपीली प्राधिकरण एक अथवा अधिक व्यक्तियों से मिलकर बनेगा, जैसाकि सेवा प्रदाता द्वारा अवधारित और नियुक्त किया जाए।

13. अपीली प्राधिकारी की नियुक्ति की सूचना:..... विनियम 10 के उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट सेवा प्रदाता अपीली प्राधिकारी की नियुक्ति की तारीख से एक सप्ताह के भीतर प्राधिकरण को ऐसी नियुक्ति के विषय में सूचित करेगा:

परंतु यह कि प्राधिकरण अपीली प्राधिकारी के रूप में व्यक्ति अथवा व्यक्तियों की ऐसी नियुक्ति के बारे में आगे ब्यौरे मांग सकेगा तथा सेवा प्रदाता ऐसी अवधि, जो प्राधिकरण इस संबंध में विनिर्दिष्ट करे, के भीतर प्राधिकरण को ऐसी जानकारी प्रस्तुत करेगा।

14. पारिश्रमिक:..... विनियम 10 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत अपीली प्राधिकारी के रूप में नियुक्त व्यक्ति अथवा व्यक्तियों के पारिश्रमिक और अन्य व्यय सेवा प्रदाता द्वारा अवधारित और वहन किए जाएंगे।

15. अपीली प्राधिकरण का सचिवालय:..... (1) विनियम 10 के उप-विनियम (1) में विनिर्दिष्ट सेवा प्रदाता अपने अधिकारियों अथवा कर्मचारियों में से किसी एक को अपीली प्राधिकारी का सचिव नियुक्त अथवा अभिहित करेगा।

(2) उप-विनियम (1) में विनिर्दिष्ट सेवा प्रदाता अपीली प्राधिकारी को इन विनियमों के अधीन उसके कर्तव्यों का निर्वहन करने के लिए एक सचिवालय तथा अपेक्षित सहयोगी स्टाफ और कार्यालय उपलब्ध कराएगा।

16. अपीली प्राधिकारी द्वारा अपील का निपटान:..... (1) विनियम 10 के उप-विनियम (1) में विनिर्दिष्ट सेवा प्रदाता, अपीली प्राधिकारी से अपीलों पर निर्णय लेने तथा उप-विनियम (2) से (13) में अंतर्विष्ट उपबंधों का अनुपालन करने के लिए पद्धति में एकरूपता सुनिश्चित करने की अपेक्षा करेगा।

(2) अपीली प्राधिकारी का सचिवालय, —

(क) अपील प्राप्त होने के बाद प्रत्येक अपील को तत्काल दर्ज करेगा तथा अपील प्राप्ति के तीन दिन के भीतर अपीलकर्ता को पावती भेजेगा जिसमें दर्ज की गई अपील का क्रमांक दर्शाया गया हो;

(ख) अपील प्राप्त होने की तारीख से छह दिन के भीतर उस अपील की एक प्रति जवाब प्रस्तुत करने के लिए संबंधित सेवा प्रदाता को अग्रेषित करेगा।

(3) सेवा प्रदाता उप-विनियम (2) के खंड (ख) के अधीन अग्रेषित की गई अपील की प्राप्ति के पंद्रह दिन के भीतर लिखित रूप में उसका उत्तर प्रस्तुत करेगा।

(4) यदि उप-विनियम (2) के खंड (ख) में विनिर्दिष्ट सेवा प्रदाता उप-विनियम (3) में निर्दिष्ट अवधि के भीतर अपना उत्तर प्रस्तुत करने में असफल रहता है, तो अपीली प्राधिकारी अभिलेखों में उपलब्ध सामग्री के आधार पर आगे कार्रवाई प्रारंभ करेगा।

(5) अपीली प्राधिकारी उप-विनियम (2) के खंड (ख) में विनिर्दिष्ट सेवा प्रदाता से अथवा अपीलकर्ता से कोई जानकारी, दस्तावेज अथवा अभिलेख की मांग कर सकेगा, जो अपील की जांच और निपटान के लिए प्रासंगिक और आवश्यक समझे जाएं।

(6) उप-विनियम (2) के खंड (ख) में विनिर्दिष्ट सेवा प्रदाता तथा अपीलकर्ता अपीली प्राधिकारी द्वारा उप-विनियम (5) के अधीन मांगी गई ऐसी जानकारी, दस्तावेज अथवा अभिलेख उपलब्ध कराएंगे:

परंतु यह भी कि यदि मामले से संबंधित कोई पक्ष ऐसी जानकारी, दस्तावेज अथवा अभिलेख प्रस्तुत करने में असफल रहता है, तो अपीली प्राधिकारी, इस बात से संतुष्ट होने पर कि पक्ष के पास अभिलेख मौजूद है और वह उसे प्रस्तुत नहीं कर रहा है, रिकॉर्ड में उपलब्ध सामग्री का अवलोकन करने के बाद अपील पर निर्णय दे सकेगा तथा गुणागुण के आधार पर अपने श्रेष्ठतम निर्णय के अनुसार अपील का निर्णय कर सकेगा।

(7) अपीली प्राधिकारी, उप-विनियम (3) के अंतर्गत उत्तर प्राप्त होने पर तथा सेवा प्रदाता से उप-विनियम (6) के अंतर्गत प्राप्त जानकारी, दस्तावेज अथवा अभिलेख के आधार पर तथा ऐसी जांच, जोकि अपीली प्राधिकारी आवश्यक समझे, करने के पश्चात् तथा पक्षों को सुनने का समुचित अवसर प्रदान करने के पश्चात् लिखित में आदेश पारित करके अपील का निपटान करेगा जिसमें अवधारण के बिंदुओं, उस पर निर्णय तथा निर्णय के कारणों का उल्लेख होगा।

(8) उपभोक्ता होने के नाते अपीलकर्ता अपने मामले का प्रतिनिधित्व करने के लिए या तो स्वयं उपस्थित हो सकेगा अथवा अपने किसी प्रतिनिधि को प्राधिकृत कर सकेगा अथवा स्वयं उपस्थित रहने के स्थान पर अपील का निपटान करने का अनुरोध करते हुए अपना प्रतिनिधि भेज सकेगा।

(9) उप-विनियम (2) के खंड (ख) में निर्दिष्ट सेवा प्रदाता अपने मामले को प्रस्तुत करने के लिए अपने एक अथवा अधिक अधिकारियों अथवा कर्मचारियों को प्राधिकृत कर सकेगा:

परंतु यह कि यदि सेवा प्रदाता सुनवाई के लिए नियत तारीख को अपीली प्राधिकारी के समक्ष उपस्थित रहने में असमर्थ रहता है, तो अपीली प्राधिकारी एकपक्षीय कार्रवाई कर सकेगा तथा अपील पर गुणागुण के आधार पर निर्णय ले सकेगा।

(10) अपीली प्राधिकारी अपील दायर होने की तारीख से तीन माह के भीतर प्रत्येक अपील का निर्णय करेगा तथा उप-विनियम (7) के उपबंधों के अनुरूप आदेश पारित करेगा।

(11) अपीली प्राधिकारी के आदेश अपीलकर्ता को तथा संबंधित सेवा प्रदाता को आदेश पारित होने के सात दिन के भीतर लिखित रूप में संप्रेषित किए जाएंगे।

(12) उप-विनियम (2) के खंड (ख) में विनिर्दिष्ट सेवा प्रदाता उप-विनियम (11) में निर्दिष्ट आदेश की प्राप्ति की तारीख से पन्द्रह दिन के भीतर अपीली प्राधिकारी के आदेश का अनुपालन करेगा तथा अपीली प्राधिकारी को उसके अनुपालन की सूचना तत्काल देगा।

(13) अपीली प्राधिकारी कार्यवाही की किसी भी अवस्था के दौरान पक्षों की आपसी सहमति से किसी अपील का निर्णय कर सकेगा तथा ऐसी अपील को पक्षों की पारस्परिक सहमति के साथ निर्णित माना जाएगा।

17. प्रतिवेदन संबंधी अपेक्षाएं:..... (1) विनियम 10 के उप-विनियम (1) में विनिर्दिष्ट सेवा प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि प्रत्येक अपीली प्राधिकारी विनियम 11 के उप-विनियम (1) के

अंतर्गत उसे की गई अपीलों तथा ऐसी अपीलों पर लिए गए निर्णयों का रिकॉर्ड रखता है तथा उप-विनियम (2) से (5) में अंतर्विष्ट उपबंधों का अनुपालन करता है।

(2) प्रत्येक अपीली प्राधिकारी प्रत्येक वित्त वर्ष की 15 अक्टूबर और 15 अप्रैल को अथवा ऐसी अल्प अवधियों पर, जोकि प्राधिकरण समय-समय पर निर्दिष्ट करे, प्राधिकरण को एक प्रतिवेदन प्रस्तुत करेगा जिसमें निम्न का उल्लेख होगा—

(क) प्राप्त हुई अपीलों की संख्या;

(ख) लंबित अपीलों की संख्या;

(ग) निपटाई गई अपीलों की संख्या; और

(घ) ऐसे अन्य विवरण, जो प्राधिकरण को अधिनियम के अधीन अपने कृत्यों का निर्वहन करने के आवश्यक हों।

(3) उप-विनियम (2) के खंड (क) से (ग) में निर्दिष्ट मामलों के संबंध में प्रतिवेदन उस माह, जिसमें उप-विनियम (2) के अधीन ऐसे मामलों के संबंध में प्राधिकरण को प्रतिवेदन प्रस्तुत किया जाना अपेक्षित है, के तत्काल पूर्व की छह माह की अवधि से संबंधित होगा।

(4) प्राधिकरण, यदि उपभोक्ताओं के हित में ऐसा अपेक्षित हो, उप-विनियम (2) के अंतर्गत इसे प्रस्तुत प्रतिवेदन को प्रकाशित कर सकेगा तथा इसे अपनी वेबसाइट पर भी रखेगा।

(5) उप-विनियम (2) में विनिर्दिष्ट प्रतिवेदन की एक प्रति अपीली प्राधिकरण द्वारा लाइसेंसर को तथा सेवा प्रदाता को अग्रेषित की जाएगी।

18. अपीलों की स्थिति:..... (1) विनियम 10 के उप-विनियम (1) में विनिर्दिष्ट सेवा प्रदाता यह सुनिश्चित करेगा कि प्रत्येक अपीली प्राधिकारी अपनी वेबसाइट, यदि कोई है, पर समय-सीमा के भीतर लंबित अपीलों की स्थिति और विवरण तथा विनियम 16 के उप-विनियम (10) में निर्दिष्ट समय-सीमा की समाप्ति के पश्चात् लंबित अपीलों, यदि कोई हैं, के विवरण प्रदर्शित करता है।

(2) यदि अपीली प्राधिकारी अपनी वेबसाइट की अनुपलब्धता की स्थिति में उप-विनियम (1) में यथाविनिर्दिष्ट लंबित अपीलों की स्थिति और विवरण प्रदर्शित करने में समर्थ नहीं रहता है, तो विनियम 1 के उपविनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला संबंधित सेवा प्रदाता समय-सीमा के भीतर लंबित अपीलों, यदि कोई हो, की स्थिति और विवरण तथा विनियम 16 के उप-विनियम (10) में निर्दिष्ट समय-सीमा की समाप्ति के पश्चात् लंबित अपीलों, यदि कोई हो, की स्थिति और विवरण अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करने की व्यवस्था करेगा।

### अध्याय V

उपभोक्ता शिकायतों के निराकरण के लिए सेवा प्रदाता को प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट शिकायतें

19. प्राधिकरण द्वारा सेवा प्रदाताओं को निर्दिष्ट शिकायतें:..... (1) प्राधिकरण, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) में अंतर्विष्ट उपबंधों पर ध्यान न देते हुए, विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाले सेवा प्रदाताओं को शिकायतों के निराकरण के लिए शिकायतें निर्दिष्ट कर सकेगा क्योंकि वे, —

(क) अधिनियम अथवा उसके अधीन बनाए गए विनियमों अथवा अधिनियम के अधीन जारी निदेशों अथवा इसके द्वारा बनाए गए आदेशों के उल्लंघन के आरोप से संबंधित शिकायतें हैं;

(ख) उपभोक्ताओं की ऐसी शिकायतें हैं जो सामान्य प्रकृति के हैं;



(ग) ऐसी शिकायतें हैं, जिनमें आरोप लगाया गया है कि सेवा प्रदाता द्वारा अपनाई गई प्रक्रियाओं से उपभोक्ताओं का हित प्रतिकूल रूप से प्रभावित हो रहा है।

(2) विनियम 1 उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला सेवा प्रदाता उप-विनियम (1) के अधीन प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट ऐसी सभी शिकायतों की जांच करेगा तथा उनके मूल कारणों को तलाशने का प्रयास करेगा तथा प्राधिकरण द्वारा शिकायतों के निर्दिष्ट किए जाने की तारीख से एक माह के भीतर ऐसी शिकायतों का समाधान अथवा निराकरण करेगा।

(3) उप-विनियम (2) में निर्दिष्ट सेवा प्रदाता उप-विनियम (1) के अधीन शिकायतों के निर्दिष्ट किए जाने की तारीख से एक माह के भीतर शिकायतों के समाधान अथवा निराकरण के बारे में संबंधित उपभोक्ताओं और प्राधिकरण को सूचित करेगा।

(4) यदि उप-विनियम (2) के अधीन प्राप्त शिकायतों की जांच तथा उनके मूल कारणों से सेवा प्रदाता द्वारा अपनाई गई प्रक्रिया एवं पद्धति अथवा प्रचालन में अथवा उसकी ओर से सामान्य कमी अथवा प्रणालीगत अपर्याप्तता दिखाई पड़ती है, तो सेवा प्रदाता ऐसे सभी समान श्रेणी के उपभोक्ताओं के संबंध में उपचारात्मक उपाय करेगा तथा पाई गई ऐसी सामान्य कमियों तथा प्रणालीबद्ध अपर्याप्तता तथा ऐसे सेवा प्रदाता द्वारा किए गए उपचारात्मक उपायों के बारे में उप-विनियम (1) के अधीन ऐसी शिकायत के निर्दिष्ट किए जाने के दो माह के भीतर उप-विनियम (3) के अधीन अपेक्षित जानकारी के साथ प्राधिकरण को सूचित करेगा।

## अध्याय VI

### उपभोक्ता शिक्षा और उनकी शिकायतों का निवारण के लिए नियमावली

20. उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए प्रक्रिया नियमावली:..... (1) विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) के अंतर्गत आने वाला प्रत्येक सेवा प्रदाता

‘उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए प्रक्रिया नियमावली’ प्रकाशित करेगा जिसमें बुनियादी टेलीफोन सेवा, सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा तथा ब्रॉडबैंड सेवा से संबंधित निम्नलिखित जानकारी अंतर्विष्ट होगी, अर्थात्:—

(क) सेवा प्रदाता का नाम और पता;

(ख) सेवा प्रदाता द्वारा प्रदान की जा रही सेवा के निबंधन और शर्तें;

(ग) कॉल सेंटर अथवा हैल्प लाइन नम्बर अथवा उपभोक्ता सुविधा नम्बर अथवा शुल्क-रहित नम्बर तथा नोडल अधिकारी का नाम, पद तथा नोडल अधिकारी और अपीली प्राधिकारी का ई-मेल, संपर्क टेलीफोन नम्बर, फ़ैक्स नम्बर और पता;

(घ) फ़ोनों के स्थानांतरण और अंतरण, उपस्करों के प्रावधान तथा उपभोक्ता परिसर उपकरणों के लिए पद्धति;

(ङ) सेवा उपलब्धता तथा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए व्याप्ति के बारे में जानकारी;

(च) शिकायत निवारण तंत्र (जिसमें शिकायत निवारण पद्धति तथा कॉल सेंटर, नोडल अधिकारी द्वारा शिकायतों के निराकरण के लिए समय-सीमा तथा अपीली प्राधिकारी द्वारा किसी अपील को दायर करने और उसका निपटान करने की समय-सीमा शामिल हो);

(छ) नियमावली का अनुबंध (बुनियादी सेवा (वायर लाइन) से संबंधित), जिसमें सेवा गुणवत्ता बेंचमार्कों के पाठ अंतर्निहित हों, विशेष रूप से समय-समय पर यथासंशोधित बुनियादी और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा गुणवत्ता विनियम, 2005 (2005 का 11) के विनियम

4 के खंड (i) में निर्दिष्ट बुनियादी सेवा (वायरलाइन) के लिए निम्नलिखित बेंचमार्कों (जिनमें उपभोक्ताओं के लिए यथालागू छूट से संबंधित उपबंध शामिल हों) का उल्लेख हो, अर्थात्:-

(क) मांग के पंजीकरण के पश्चात् टेलीफोन के प्रावधान से संबंधित क्रम सं. 1 के सम्मुख बेंचमार्क;

(ख) आगामी कार्यदिवस तक दोष सुधार से संबंधित क्रम सं. 3 के सम्मुख बेंचमार्क;

(ग) स्थानांतरणों से संबंधित क्रम सं. 8 के सम्मुख बेंचमार्क;

(घ) बंद करने से संबंधित क्रम सं. 8 के सम्मुख बेंचमार्क;

(ङ) बंद करने के पश्चात् जमाराशि वापसी के लिए गए समय से संबंधित क्रम सं. 10 के सम्मुख बेंचमार्क;

(ज) नियमावली का अनुबंध (बुनियादी (वायरलैस) तथा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा से संबंधित) जिसमें, सेवा गुणवत्ता बेंचमार्क के पाठ अंतर्निहित हों, विशेष रूप से समय-समय पर यथासंशोधित बुनियादी और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की सेवा गुणवत्ता विनियम, 2005 (2005 का 11) के विनियम 4 के खंड (ii) में निर्दिष्ट बुनियादी सेवा (वायरलैस) और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा के लिए निम्नलिखित बेंचमार्कों (जिनमें उपभोक्ताओं के लिए यथालागू छूट से संबंधित उपबंध शामिल हों) का उल्लेख हो, अर्थात्:-

(क) चार सप्ताह के भीतर सुलझाई गई बिल-संबंधी शिकयतों के प्रतिशत से संबंधित क्रम सं. ग (ii) के सम्मुख बेंचमार्क;

(ख) शिकायतों के समाधान की तारीख से उपभोक्ताओं को देय धन वापस।/भुगतानों की अवधि से संबंधित क्रम सं. ग (iii) के सम्मुख बेंचमार्क;

(झ) नियमावली का अनुबध (ब्रॉडबैंड सेवाओं से संबंधित) जिसमें सेवा गुणवत्ता बेंचमार्कों के पाठ अंतर्निहित हों, विशेष रूप से समय-समय पर यथासंशोधित ब्रॉडबैंड सेवा की सेवा गुणवत्ता विनियम, 2006 (2006 का 11) के विनियम 3 में निर्दिष्ट ब्रॉडबैंड सेवा के लिए निम्नलिखित बेंचमार्कों (जिनमें उपभोक्ताओं के लिए यथालागू छूट से संबंधित उपबंध शामिल हों) का उल्लेख हो, अर्थात्:—

(क) सेवा प्रावधान/क्रियाशीलता समय से संबंधित क्रम सं. (i) के सम्मुख बेंचमार्क;

(ख) दोष सुधार/पुनःबहाली समय से संबंधित क्रम सं. (ii) के सम्मुख बेंचमार्क;

(ग) बिल-संबंधी निष्पादन से संबंधित क्रम सं. (iii) के सम्मुख बेंचमार्क;

(घ) ब्रॉडबैंड कनेक्शन, स्पीड (डाउनलोड) से संबंधित क्रम सं. (v) (ख) के सम्मुख बेंचमार्क;

परंतु यह कि सेवा प्रदाता खंड (छ), (ज) और (झ) में विनिर्दिष्ट अनुबंध नियमावली में संलग्न कर सकेगा, जो उसके द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं से संबंधित है।

(ञ) सेवा की समाप्ति अथवा विच्छेद के लिए उपभोक्ता का अधिकार;

(ट) सेवा के कुल प्री-पेड मूल्य से काटी जाने वाली राशि, चाहे प्रशासनिक व्यय के रूप में अथवा अन्यथा;

(ठ) इन विनियमों के उपबंध, विशेष रूप से उपभोक्ताओं के अधिकारों के संदर्भ में;

(ड) इन विनियमों के अधीन सेवा प्रदाता के कर्तव्य और दायित्व;

(ढ) कोई अन्य जानकारी जो उपभोक्ताओं को प्रतिकूल रूप से प्रभावित कर रही है।

(2) नियमावली अंग्रेजी भाषा में और हिन्दी भाषा में तथा उस राज्य की भाषा में, जिसमें उपभोक्ता को बुनियादी टेलीफोन सेवा, सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा तथा ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान की जा रही है, तैयार की जानी चाहिए।

(3) नियमावली उप-विनियम (1) में विनिर्दिष्ट सेवा प्रदाता के प्रत्येक कार्यालय, कॉल सेंटर, उपभोक्ता सेवा केन्द्र, हैल्प डेस्क, नोडल अधिकारी, अपीली प्राधिकारी के पास, सेवा प्रदाता के विक्रय पटलों और वेबसाइट पर तथा उन अन्य सभी साधनों द्वारा उपलब्ध कराई जानी चाहिए जिन्हें सेवा प्रदाता द्वारा उपयुक्त समझा जाए।

(4) नियमावली की एक प्रति अथवा इसका सारांश (जिसमें इसकी मुख्य विशेषताएं अंतर्निहित हों जैसे सेवा के निबंधन और शर्तें, कॉल सेंटर, नोडल अधिकारी और अपीली अधिकारी के संपर्क विवरण, शिकायतों के निराकरण के लिए पद्धति तथा समय-सीमा तथा अनुसूची में निर्दिष्ट समय-सीमा) सेवा प्रदाता द्वारा अथवा उसके एजेंट द्वारा उसकी सेवा की अंशधारिता के समय प्रत्येक उपभोक्ता को उपलब्ध कराया जाना चाहिए।

(5) सेवा प्रदाता द्वारा उसकी "सत्यापित प्रति" के रूप में प्रमाणित नियमावली की एक प्रति इन विनियमों के प्रारंभ होने की तारीख से तीन माह के भीतर प्राधिकरण के पास दर्ज कराई जानी चाहिए:

परंतु यह और कि विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला सेवा प्रदाता, जिसे इन विनियमों के प्रारंभ होने के पश्चात् लाइसेंस प्रदान किया

गया है, सेवाएं प्रदान करने के तीन माह के भीतर उसकी "सत्यापित प्रति" के रूप में सेवा प्रदाता द्वारा प्रमाणित नियमावली की एक प्रति दर्ज करेगा।

21. प्री-पेड मोबाइल कनेक्शनों के संबंध में प्रयोग के विवरण प्रदान करना:..... (1) विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला प्रत्येक सेवा प्रदाता किसी उपभोक्ता से अनुरोध प्राप्त होने पर, जिसे प्री-पेड मोबाइल कनेक्शन प्रदान किया गया है, ऐसे उपभोक्ता को समुचित कीमत पर मदवार प्रयोग प्रभारों से संबंधित जानकारी की आपूर्ति करेगा जिसमें मूल्यवर्धित सेवाओं, प्रीमियम मूल्य सेवाओं तथा रोमिंग प्रभारों तथा उनके वित्तीय मूल्यों के साथ-साथ सभी कॉल डाटा रिकॉर्ड के संबंध में वास्तविक सेवा प्रयोग विवरण दर्शाया गया हो।

(2) उप-विनियम (1) में विनिर्दिष्ट प्रत्येक सेवा प्रदाता उक्त उप-विनियम के अधीन उपभोक्ता द्वारा किए गए अनुरोध के माह के ठीक पहले वाले माह के पूर्ववर्ती छह माहों में पड़ने वाली किसी भी अवधि के लिए उप-विनियम (1) में विनिर्दिष्ट जानकारी उपलब्ध कराएगा।

(3) इन विनियमों के प्रयोजन के लिए, "युक्तिसंगत कीमत" से अभिप्रेत है वह कीमत अथवा मूल्य, जो पचास रुपए अथवा उप-विनियम (1) में विनिर्दिष्ट सूचना प्राप्त करने के लिए समान सेवा प्रदाता के पोस्ट पेड उपभोक्ता द्वारा देय कीमत अथवा मूल्य से अथवा ऐसे सेवा प्रदाता के लाइसेंस के निबंधन एवं शर्तों के अनुरूप देय कीमत अथवा मूल्य, जो भी कम हो, से अधिक नहीं है।

## अध्याय—VII

### प्रकीर्ण

22. कतिपय क्षेत्रों में अन्य सेवा प्रदाता द्वारा उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र:..... विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में न आने वाला प्रत्येक सेवा प्रदाता,

तथा जिनके लिए ये विनियम लागू नहीं हैं अथवा जिनके संबंध में उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना के लिए अधिनियम के अधीन कोई निदेश जारी नहीं किए गए हैं अथवा जिनके लिए उपभोक्ता की शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र की स्थापना हेतु भारत सरकार, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय (दूरसंचार विभाग) लाइसेंसिंग सैल (बेसिक सर्विस ग्रुप) पत्र सं. 16-6/2005-बीएस-II दिनांक 22 सितम्बर, 2005 लागू नहीं है, वे अपने उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए उपयुक्त उपभोक्ता शिकायत निराकरण तंत्र स्थापित करेंगे।

23. निरीक्षण और लेखांकन:..... (1) विनियम 1 के उप-विनियम (3) के खंड (क) अथवा खंड (ख) में आने वाला प्रत्येक सेवा प्रदाता अपने कॉल सेंटरों, नोडल अधिकारियों तथा अपीली प्राधिकारियों द्वारा शिकायतों के निपटान के पूर्ण तथा सही अभिलेखों का रख-रखाव करेगा।

(2) प्राधिकरण, यदि ऐसा करना आवश्यक समझे, तथा इन विनियमों के उपबंधों का अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए, आदेश द्वारा लिखित रूप में, अपने अधिकारियों अथवा कर्मचारियों में से किसी को अथवा प्राधिकरण द्वारा नियुक्त किसी स्वतंत्र एजेंसी के माध्यम से,—

(क) किसी कॉल सेंटर, नोडल अधिकारी के कार्यालय और अपीली प्राधिकरण के सचिवालय का तथा उप-विनियम (1) के अधीन वहां रखे गए अभिलेखों का निरीक्षण कर सकेगा; अथवा

(ख) उप-विनियम (1) के अधीन रखे गए अभिलेखों की लेखापरीक्षा करवा सकेगा।

(3) उप-विनियम (2) में विनिर्दिष्ट व्यक्ति अथवा एक से अधिक व्यक्ति, यथास्थिति, ऐसे निरीक्षण अथवा लेखापरीक्षा के संबंध में प्राधिकरण को एक रिपोर्ट प्रस्तुत करेंगे।

(4) प्राधिकरण, यदि ऐसा करना उचित समझे, उप-विनियम (1) के अधीन विनिर्दिष्ट सेवा प्रदाता से उप-विनियम (1) के अधीन रखे गए अभिलेखों की प्राधिकरण द्वारा यथानिर्दिष्ट

किसी स्वतंत्र एजेंसी के माध्यम से लेखापरीक्षा कराने तथा ऐसी लेखापरीक्षा के संबंध में रिपोर्ट प्राधिकरण को प्रस्तुत करने की अपेक्षा कर सकेगा तथा ऐसी लेखापरीक्षा का व्यय संबंधित सेवा प्रदाताओं द्वारा वहन किया जाएगा।

24. बाधित न हुई अन्य विधियों का लागू होना:..... इन विनियमों के उपबंध तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अतिरिक्त होंगे न कि उसके अल्पीकरण में।

25. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 अथवा तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अंतर्गत निवारण हासिल करने के लिए उपभोक्ताओं का अधिकार:..... (1) इन विनियमों के उपबंध उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) अथवा तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अंतर्गत उपभोक्ताओं को प्रदत्त किसी अधिकार के अतिरिक्त होंगे।

(2) कोई उपभोक्ता, किसी भी समय, —

(क) इन विनियमों के अधीन, चाहे उसकी शिकायत अथवा अपील को दर्ज करने के द्वारा, उसकी शिकायत के निवारण की लंबितता के दौरान; अथवा

(ख) इन विनियमों के अधीन, शिकायत अथवा अपील दायर करने से पूर्व अथवा पश्चात,

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) अथवा तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन उसे प्रदत्त अपने अधिकार का प्रयोग कर सकेगा तथा उस अधिनियम अथवा विधि के अंतर्गत निराकरण प्राप्त कर सकेगा।

26. इन विनियमों के प्रयोजनों के लिए समय-सीमा की गणना:..... इन विनियमों के अधीन शिकायत के निराकरण के लिए शिकायत अथवा अनुरोध करने अथवा कोई अन्य अनुरोध करने



अथवा कोई अपील करने के लिए निर्दिष्ट समय-सीमा और अवधि में, यथास्थिति, शिकायत के निराकरण के लिए ऐसी शिकायत अथवा अनुरोध करने अथवा कोई अन्य अनुरोध करने अथवा कोई अपील करने का दिन शामिल नहीं होगा।

27. कतिपय दशाओं में इन विनियमों का लागू न होना:..... इन विनियमों में अंतर्विष्ट कोई भी बात उस किसी मामले अथवा मुद्दे पर लागू नहीं होगी, जिसके लिए -

(क) किसी न्यायालय अथवा अधिकरण के समक्ष अथवा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) अथवा तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि में कोई कार्यवाही लंबित हो; अथवा

(ख) यथास्थिति, किसी सक्षम न्यायालय अथवा अधिकरण अथवा प्राधिकरण अथवा घरेलू अथवा आयोग द्वारा कोई डिक्री, पंचाट अथवा आदेश पहले ही पारित किया हो।

### फार्म

(दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निराकरण विनियम, 2007 का विनियम 11 देखें)

..... (सेवा प्रदाता के नाम और पते का उल्लेख करें)

द्वारा गठित अपीली प्राधिकरण के लिए दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निराकरण विनियम, 2007 के विनियम 11 के अधीन अपील

1.	अपीलकर्ता का नाम, पता, टेलीफोन नम्बर, फैक्स संख्या और ई-मेल पता	
2.	यथास्थिति, वह टेलीफोन नम्बर अथवा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन नम्बर अथवा ब्रॉडबैंड कनेक्शन पहचान जिसके लिए अपील दायर की गई है	
3.	शिकायत की उत्पत्ति के शहर/जिले का नाम	
4.	शिकायत की उत्पत्ति के राज्य अथवा लाइसेंस क्षेत्र, जैसा भी मामला हो, का नाम	

5.	शिकायत की प्रकृति (विनिर्दिष्ट करें क्या शिकायत प्रावधान करने/क्रियाशील बनाने/बिल प्रणाली/दोष सुधार/सेवा व्यवधान/सेवा के वियोजन/मूल्यवर्धित सेवा/बंद करने/समाप्ति से संबंधित है अथवा यदि कोई अन्य है, तो उसका उल्लेख करें)	
6.	विनियम 4 के उप-विनियम (1) के खंड (क) के अंतर्गत शिकायत दर्ज करते समय कॉल सेंटर द्वारा आबटित डॉकेट नम्बर तथा कॉल सेंटर के पास शिकायत दर्ज किए जाने की तारीख	
7.	विनियम 8 के उप-विनियम (ग) अंतर्गत नोडल अधिकारी द्वारा सूचित विशेष शिकायत नम्बर, तथा नोडल अधिकारी के पास शिकायत दर्ज करने की तारीख	
8.	नोडल अधिकारी के निर्णय की तारीख तथा विनियम 8 के खंड (घ) के अंतर्गत नोडल अधिकारी द्वारा निर्णय संप्रेषण की तारीख, यदि कोई है	
9.	शिकायत अथवा अपील से संबंधित तथ्यों का विवरण (यदि आवश्यक हो, तो अपीलकर्ता द्वारा हस्ताक्षरित अलग पत्रक संलग्न करें)	
10.	अपील के आधार: मामले का पूर्ण विवरण, जोकि शिकायत का कारण है, जिसके साथ किसी संगत और समर्थनकारी दस्तावेज यदि कोई है, की प्रतियां भी शामिल हों, तथा अपील में दावा की गई राहत (यदि आवश्यक हो, तो अपीलकर्ता द्वारा हस्ताक्षरित अलग पत्रक संलग्न करें)	
11.	इस आशय का वक्तव्य कि यही विषय-वस्तु अथवा मुद्दा, जिसके लिए इन विनियमों के अंतर्गत अपील दायर की गई है, किसी भी न्यायालय अथवा अधिकरण अथवा संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) अथवा तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि की किसी कार्रवाही में शामिल नहीं हुई है।	
12.	किसी अन्य प्रासंगिक सामग्री अथवा दस्तावेज का विवरण	

13.	क्या अपीलकर्ता ने व्यक्तिगत रूप से उपस्थित रहने से छूट के लिए तथा अपील को उसके द्वारा दायर की गई जानकारी, दस्तावेजों अथवा अभिलेख के आधार पर निर्णित करने का अनुरोध किया है।	
-----	---	--

### सत्यापन का फार्म

मैं, ..... ( नाम पूर्ण तथा स्पष्ट अक्षरों में ), अपीलकर्ता, पुत्र/पुत्री ..... एतद्वारा घोषणा करता हूं कि मेरी पूर्ण जानकारी तथा विश्वास के अनुसार, इस अपील में दी गई तथा अपील के साथ संलग्न अनुबंध तथा वक्तव्य सही, पूर्ण तथा सत्यतापूर्ण रूप से कहे गए हैं।

.....  
अपीलकर्ता के हस्ताक्षर

(अपीलकर्ता का नाम) .....

(अपीलकर्ता के दर्जे को निर्दिष्ट करें, क्या वह एक कंपनी/ फर्म/सोसाइटी/व्यक्ति अथवा अन्य है)

**टिप्पणी 1** अपील का फार्म, अपील के आधार तथा सत्यापन का फार्म, अपीलकर्ता द्वारा हस्ताक्षरित होने चाहिए।

**टिप्पणी 2** अपीलकर्ता इस फार्म में अपील की दो प्रतियां प्रस्तुत करें।

## अनुसूची

(विनियम 5 देखें)

कॉल सेंटर्स द्वारा दूरसंचार उपभोक्ताओं के सेवा संबंधी अनुरोध अथवा शिकायतों के निराकरण के लिए सेवा मापदण्ड और समय-सीमा

क) बुनियादी सेवा (वायर लाइन):

क्रमांक (1)	सेवा मापदण्ड (2)	सेवा संबंधी अनुरोध अथवा शिकायत के निराकरण के लिए समय-सीमा (3)
(i)	टेलीफोन का प्रावधान	सभी मामले सात दिन के भीतर (तकनीकी व्यवहार्यता के अध्वधीन)
(ii)	दोष सुधार	तीन दिन के भीतर
(iii)	टेलीफोन स्थानांतरण	तीन दिन के भीतर
(iv)	बंद करना	चौबीस घंटे के भीतर
(v)	चार सप्ताह के भीतर सुलझा ली गई बिल संबंधी शिकायतों का प्रतिशत	बिल संबंधी सभी शिकायतों का निपटान चार सप्ताह के भीतर हो जाना चाहिए।
(vi)	बंद करने के पश्चात् जमा राशि की वापस के लिए लिया गया समय	जमा राशि की वापसी के सभी मामले टेलीफोन बंद करने के बाद साठ दिनों के भीतर निपटा लिए जाने चाहिए।

(ख) बुनियादी सेवा (वायरलैस) तथा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा:

क्रमांक (1)	सेवा मापदण्ड (2)	सेवा संबंधी अनुरोध अथवा शिकायत के निराकरण के लिए समय-सीमा (3)
(i)	बिल संबंधी निष्पादन (क) चार सप्ताह के भीतर निपटा ली गई बिल संबंधी शिकायतों का प्रतिशत (ख) शिकायतों के निपटान की तारीख से उपभोक्ताओं को देय सभी धन-वापसी/संदायों की अवधि	(क) बिल संबंधी सभी शिकायतें चार सप्ताह के भीतर निपटा ली जानी चाहिए।  (ख) उपभोक्ताओं को देय धन वापसी अथवा संदायों के सभी मामलों का निपटान बिल संबंधी शिकायतों के निराकरण की तारीख से चार सप्ताह के भीतर किया जाना चाहिए।

## (ग) ब्रॉडबैंड सेवा:

क्रमांक (1)	सेवा मापदण्ड (2)	सेवा संबंधी अनुरोध अथवा शिकायत के निराकरण के लिए समय-सीमा (3)
(i)	सेवा का प्रावधान/क्रियाशीलन समय	सभी मामले पंद्रह दिन के भीतर (तकनीकी व्यवहार्यता के अध्यक्षीन)
(ii)	दोष सुधार/पुनः बहाली समय	तीन दिन के भीतर
(iii)	बिल संबंधी निष्पादन (क) निपटाई गई बिल संबंधी शिकायतों का प्रतिशत (ख) बंद करने के पश्चात् जमा राशि की वापसी के लिए लिया गया समय	(क) बिल संबंधी सभी शिकायतों का निपटान चार सप्ताह के भीतर हो जाना चाहिए। (ख) जमा राशि की वापसी के सभी मामले टेलीफोन बंद करने के साठ दिनों के भीतर निपटा लिए जाने चाहिए।

आर. के. आर्नल्ड, सचिव

[विज्ञापन-III/IV/142/2007/असा.]

टिप्पणी: ..... व्याख्यात्मक ज्ञापन दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निराकरण विनियम, 2007 के उद्देश्यों और कारणों का वर्णन करता है।

**दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निराकरण विनियम, 2007 (2007 का 3)**  
**का व्याख्यात्मक ज्ञापन**  
 दिनांक 4 मई, 2007

**1. पृष्ठभूमि**

1.1 भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण (ट्राई) को दूरसंचार उपभोक्ताओं से सेवा प्रदाताओं द्वारा उपलब्ध कराई गई दूरसंचार सेवाओं से संबंधित बड़ी संख्या में शिकायतें प्राप्त हो रही हैं। हालांकि भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवा की गुणवत्ता के मानक निर्धारित करने तथा सेवा की गुणवत्ता सुनिश्चित करने तथा दूरसंचार सेवा के उपभोक्ताओं के हित की रक्षा करने के लिए सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की गई ऐसी सेवा के आवधिक सर्वेक्षण करने की शक्ति प्रदान करता है, ताकि दूरसंचार सेवाओं के उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा हो सके, अधिनियम में व्यक्ति-विशेष

की शिकायतों के निराकरण के लिए किसी बाध्यता का प्रावधान नहीं है, तथा इनका निराकरण उपभोक्ता अदालतों अथवा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अंतर्गत किसी अन्य उपयुक्त फोरम के माध्यम से किया जाना होता है। ट्राई अधिनियम के उपबंधों के अंतर्गत, उपभोक्ताओं का समूह, सेवा प्रदाता और उपभोक्ताओं के समूह के बीच किसी विवाद के निराकरण के लिए दूरसंचार विवाद निपटान और अपील प्राधिकरण (टीडीएसएटी) के पास याचिका दे सकता है। तथापि, ट्राई सार्वजनिक प्रकृति की शिकायतों, अर्थात् ऐसी शिकायतों का, जो उपभोक्ताओं के बड़े वर्ग को प्रभावित करती हैं अथवा प्रणालीगत अपर्याप्तता दर्शाती हैं अथवा ऐसे मामले जिनमें ट्राई द्वारा जारी आदेशों/विनियमों/निदेशों का कथित उल्लंघन होता है, का संज्ञान ले सकता है।

1.2 भारतीय तार अधिनियम, 1885 की धारा 4 के अंतर्गत लाइसेंस जारी करने की शर्तों में, अन्य बातों के साथ-साथ, यह अपेक्षित है कि लाइसेंसी सुधार, दोष सुधार, क्षतिपूर्ति अथवा धन-वापसी के संबंध में सभी व्यवस्थाओं को लिखित में अधिसूचित करे। लाइसेंस की शर्तों में यह भी उपबंध है कि इस संबंध में सभी शिकायतों का निराकरण/निपटान लाइसेंसर अथवा ट्राई द्वारा समय-समय पर जारी दिशा-निर्देशों, आदेशों अथवा विनियमों अथवा निदेशों के अनुसार किया जाएगा।

1.3 ट्राई ने बुनियादी, सेल्युलर मोबाइल, इंटरनेट (डायल-अप) तथा ब्राडबैंड सेवा के लिए सेवा गुणवत्ता के मानक निर्धारित किए हैं। ट्राई ने मीटर तथा बिल प्रणाली की स्वतंत्र लेखापरीक्षा का उपबंध करने के लिए सेवा गुणवत्ता (मीटरिंग तथा बिलिंग सटीकता के लिए प्रक्रिया संहिता) विनियम भी जारी किए हैं। हालांकि, ये आदेश, निदेश तथा विनियम उपभोक्ताओं की चिंता का निराकरण करते हैं, ट्राई ने उपभोक्ता शिकायतों के निपटान अथवा उपभोक्ता शिकायत निराकरण तंत्र के लिए प्रक्रिया को निर्धारित करने वाले कोई विनियम अधिसूचित नहीं किया है।

1.4 दूरसंचार विभाग (डीओटी) ने उनके निदेश संख्या 16-6/2005-बीएस-II दिनांक 22.09.2005 के द्वारा सभी एक्सेस सर्विस लाइसेंसियों, सभी सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा लाइसेंसियों, भारत संचार निगम लिमिटेड और महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड को (क)

कॉल सेंटर स्तर पर एक उपभोक्ता शिकायत निराकरण तंत्र तथा (ख) कंपनी के भीतर एक अपीली प्राधिकरण स्थगित करने के निदेश दिए थे।

1.5 ट्राई ने ट्राई के साथ जुड़े उपभोक्ता संगठनों के लिए पंजीकरण के लिए तंत्र स्थापित करने की कार्यवाही की है। ट्राई इन उपभोक्ता संगठनों अथवा इसके पास पंजीकृत कंप्यूटर एडवोकेसी ग्रुपों (सीएजी) के साथ आवधिक रूप से संपर्क करता है। इन उपभोक्ता संगठनों तथा सेवा प्रदाताओं के साथ पारस्परिक चर्चाओं के माध्यम से, दूरसंचार सेवा के एक साझे चार्टर को ट्राई के तत्वाधान में अंतिम रूप दिया गया जिसे सेवा प्रदाताओं द्वारा स्वैच्छिक आधार पर अपनाया जाना था। इस साझे चार्टर के माध्यम से नोडल अधिकारी कहे जाने वाले कंपनी के जिम्मेदार कार्यकारियों के साथ मानवीय संपर्क स्थापित किया जाना परिकल्पित किया गया था। तदुत्तरात्, सेवा प्रदाताओं ने लाइसेंसकृत सेवा क्षेत्रों में नोडल अधिकारी नियुक्त किए।

1.6 विद्यमान निवारण तंत्रों के कार्यकरणों के लिए किसी परिभाषित ढांचे के अभाव में उपभोक्ताओं में असंतोष बढ़ रहा है। इसके अलावा, ट्राई में प्राप्त हो रही शिकायतों की संख्या तथा प्रकृति को ध्यान में रखते हुए, यह देखा गया है कि उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए वर्तमान संस्थागत तंत्र प्रभावी नहीं है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के अंतर्गत अदालतों या फोरम या आयोग के माध्यम से उपभोक्ता-विशेष की शिकायतों का निराकरण उनमें अतिनिहित स्टेकों को देखते हुए काफी समय लेने वाला होने के साथ-साथ कभी-कभी महंगा भी होता है। इसके परिणामस्वरूप, उपभोक्ता सरकार तथा ट्राई में विभिन्न प्राधिकारियों को शिकायतें दाखिल कर रहे हैं। उपभोक्ता शिकायतों के निराकरण के लिए कंपनी के भीतर अर्थात् सेवा प्रदाता के पास एक त्वरित, प्रभावी, पारदर्शी और किफायती शिकायत निवारण तंत्र की आवश्यकता है। इसी पृष्ठभूमि में, प्राधिकरण ने 3 जनवरी, 2007 को प्रस्तावित संस्थागत तंत्र पर मसौदा विनियम शामिल करते हुए परामर्श पत्र जारी किया।

## 2 परामर्श पत्र में उपभोक्ता शिकायतों के निराकरण के लिए प्रस्तावित संस्थागत तंत्र

2.1 दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निराकरण विनियम, 2007 बनाने से पूर्व, प्राधिकरण ने एक विस्तृत परामर्श प्रक्रिया तैयार की थी जिसमें विषय पर परामर्श पत्र का मुद्दा और उक्त विनियमों का प्रारूप जनता को उपलब्ध कराना तथा ओपन हाऊस चर्चा शुरू करना शामिल है।

2.2 परामर्श पत्र में उपभोक्ता शिकायतों के निराकरण के लिए प्रस्तावित तंत्र का सारांश नीचे दिया गया है:

- (क) प्रस्तावित संस्थागत तंत्र कंपनी के भीतर उपभोक्ताओं की शिकायतों के समाधान पर ध्यान केन्द्रित करता है। यह कॉल सेंटर नोडल अधिकारी तथा अपीली प्राधिकारी स्तर पर संस्थागत तंत्र को परिभाषित करता है। यह इन स्तरों पर शिकायतों के निराकरण के लिए प्रक्रियाओं एवं पद्धतियों तथा समय-सीमाओं को भी रेखांकित करता है।
- (ख) उपभोक्ता अपनी शिकायतों के निराकरण के लिए प्रथमतः शुल्क-रहित नम्बर पर सेवा प्रदाता के कॉल सेंटर पर संपर्क कर सकेगा। दोष/सेवा व्यवधान से संबंधित सभी शिकायतों पर तीन दिन के भीतर कार्रवाई होगी तथा अन्य सभी शिकायतों पर कॉल सेंटर द्वारा सेवा गुणवत्ता संबंधी विनियमों में निर्धारित समय-सीमा के अन्तर्गत सात दिन के भीतर कार्रवाई की जाएगी।
- (ग) यदि उपभोक्ता कॉल सेंटर स्तर पर अपनी शिकायत के निराकरण से संतुष्ट नहीं है अथवा यदि कॉल सेंटर उपर्युक्त समय-सीमा के भीतर शिकायत पर कार्रवाई नहीं करता है, तो वह अपनी शिकायत के निराकरण के लिए नोडल अधिकारी से संपर्क कर सकता है। दोष अथवा सेवा में व्यवधान अथवा दोष सुधार/पुनः प्राप्ति के संबंध में नोडल अधिकारी द्वारा प्राप्त सभी शिकायतों का निवारण के तीन दिन के भीतर किया जाएगा तथा अन्य शिकायतों का निराकरण नोडल अधिकारी द्वारा शिकायत के पंजीकरण के दस दिन के भीतर किया जाएगा।
- (घ) यदि उपभोक्ता नोडल अधिकारी द्वारा उसकी शिकायत के निराकरण से अभी भी संतुष्ट नहीं है, अथवा यदि उसकी शिकायत उक्त समय-सीमा के भीतर नोडल अधिकारी द्वारा नहीं सुलझाई गई है अथवा नोडल अधिकारी से शिकायत के निराकरण के बारे में कोई उत्तर उसे प्राप्त नहीं होता है, तो वह अपनी शिकायत के निराकरण के लिए अपीली अधिकारी को अपील कर सकता है तथा अपीली अधिकारी तीस दिन के भीतर अपील पर निर्णय करेगा।
- (ङ) सेवा प्रदाता "उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए प्रक्रिया नियमावली" प्रकाशित करेगा, जिसमें उपभोक्ता को प्रभावित करने वाली जानकारी के साथ



शिकायतों के निराकरण के लिए विभिन्न उपबंधों, समय-सीमाओं, बेंचमार्कों और पद्धतियों का उल्लेख किया जाएगा।

### 3: परामर्श के लिए मुद्दों पर प्राप्त स्टैकहोल्डरों के विचार और उनका विश्लेषण:

3.1 दिनांक 20.02.2007 तक परामर्श-पत्र में उठाए गए मुद्दों पर टिप्पणियां मांगी गई थीं तथा 27.02.07 को दिल्ली में और 28.02.07 को बंगलौर में ओपन हाउस चर्चाएं हुईं। प्राधिकरण को 20 स्टैकहोल्डरों अर्थात् सेवा प्रदाताओं — भारत संचार निगम लिमिटेड (बीएसएनएल), महानगर टेलीफोन निगम लिमिटेड (एमटीएनएल), रिलायंस कम्युनिकेशन्स लि0, टाटा टेलीसर्विसेज लि0, विदेश संचार निगम लिमिटेड (वीएसएनएल) और सिफ़ी, उद्योग संघों सेल्युलर ऑपरेटर्स एसोसिएशन ऑफ इंडिया (सीओएआई) और एसोसिएशन ऑफ यूनाइटेड टेलीकॉम सर्विस प्रोवाइडर्स ऑफ इंडिया (एयूएसपीआई), उपभोक्ता संगठनों — राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाइन (एनसीएच), कंज्यूमर ऑनलाइन रिसोर्स एंड इम्पॉवरमेंट सेंटर (कोर सेंटर), वालेंट्री आर्गेनाइजेशन इन इंट्रस्ट ऑफ कंज्यूमर एजुकेशन (वॉयस), कंज्यूमर राइट्स, एजुकेशन एंड अवेयरनेस ट्रस्ट (क्रिएट), पालक्कड जिला उपभोक्ता संघ, मुंबई टेलीफोन यूजर्स संघ, उपभोक्ता फोरम सागर, टेलीकॉम यूजर्स ग्रुप (टीयूजी), कंज्यूमर्स केयर सोसाइटी तथा कुछ व्यक्तियों और दूरसंचार परामर्शदाताओं आदि से टिप्पणियां प्राप्त हुईं।

3.2 प्राधिकरण ने इन विनियमों को अंतिम रूप प्रदान करते समय स्टैकहोल्डरों से प्राप्त प्रतिक्रियाओं पर विचार किया। स्टैकहोल्डरों द्वारा दी गई टिप्पणियों पर इसके पश्चात संक्षेप में चर्चा की गई है। स्पष्टता की दृष्टि से, स्टैकहोल्डरों से प्राप्त टिप्पणियों को तिरछी टाइप में दिया गया है तथा उसके बाद प्राधिकरण का विश्लेषण और विचार दिया गया है।

3.3 मुद्दा संख्या 1 — क्या उपभोक्ता शिकायतों का निपटान करने वाला संस्थागत तंत्र शिकायतों के त्वरित, प्रभावी और किफायती समाधान के संबंध में उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को संतुष्ट करता है?

3.3.1 स्टैकहोल्डरों की टिप्पणियों के सारांश को पैरा (क) से (च) में दिया गया है तथा इसके पश्चात् के पैराओं में इसका विश्लेषण किया गया है:—

(क) प्रस्तावित तंत्र उपभोक्ता शिकायतों के निपटान में सुधार लाने में निश्चित ही मदद करेगा।

(ख) वर्तमान में उपभोक्ताओं की मुख्य शिकायत है कि "वह कहाँ जाए"? कॉल सेंटर तथा आईवीआरएस (इंटरएक्टिव वॉयस रिसपांस सिस्टम) अप्रभावी हैं तथा उसमें मानवीय क्षमता का अभाव है। यह तंत्र शिकायत निराकरण में सुधार लाता है।

(ग) अपीलों में निपटान की प्रस्तावित अवधि त्वरित निपटान हेतु प्रेरित नहीं करती है।

(घ) वर्तमान तंत्र, जो सेवा प्रदाताओं द्वारा पहले ही क्रियान्वित किया गया है, अपर्याप्त है। इसमें किसी विनियामक हस्तक्षेप की आवश्यकता प्रतीत नहीं होती है।

(ङ) सीओएआई ने त्वरित एवं प्रभावी तरीके से उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए तंत्र विकसित करने तथा विद्यमान तंत्र को अधिक पारदर्शक, अभिगम्य और प्रभावी बनाने का समर्थन किया है। ये प्रयास एक स्व-विनियमित रीति से क्रियान्वित किए जाने चाहिए तथा किसी विनियम के माध्यम से नियमित नहीं किए जाने चाहिए। सीओएआई पहले ही टेलीकॉम सेक्टर ओम्बड्समैन (टीएसओ) के गठन/स्थापना के लिए योजना को क्रियान्वित करने की अग्रिम अवस्था में है, जिसको कुछ माह पूर्व प्राधिकरण की पहल पर प्रारंभ किया गया था।

(च) परामर्श पत्र के पैरा 2, पृष्ठ 24 के प्रावधान (सेवा गुणवत्ता विनियमों के अनुपालन न किए जाने से संबंधित शिकायतों के मामले में अनुपालन की समय-सीमा से संबंधित प्रावधान) अवास्तविक प्रतीत होते हैं क्योंकि इसकी प्रभाविता पर चर्चा किए जाने की आवश्यकता है।

संस्थागत तंत्र को मजबूत बनाने की आवश्यकता:

3.3.2 ट्राई में प्राप्त हो रही शिकायतें तथा सीएजी से प्राप्त फीडबैक इस दावे को असत्य बना देता है कि विद्यमान नेटवर्क, जोकि सेवा प्रदाताओं द्वारा पहले ही क्रियान्वित किया गया है, उपभोक्ता शिकायतों के त्वरित, प्रभावी और किफायती निवारण के लिए पर्याप्त है। दिल्ली में 27.02.2007 को आयोजित ओपन हाउस चर्चा के दौरान, कुछ उपभोक्ता समर्थन ग्रुपों ने इंगित

किया कि लाइसेंस की आधी से अधिक अवधि समाप्त हो गई है तथा अभी तक सेवा प्रदाताओं ने प्रभावी तरीके से उपभोक्ताओं की शिकायतों के समाधान के लिए कोई कदम नहीं उठाए हैं। प्राधिकरण का मत है कि विद्यमान संस्थागत तंत्र को उपभोक्ता के प्रति प्रतिक्रियात्मक, संवेदी और जवाबदेह बनाने के लिए इसे नया रूप देने की आवश्यकता है। आवश्यकता इस बात की है कि कॉल सेंटर, नोडल अधिकारी स्तर और अपीली प्राधिकारी स्तर पर शिकायतों के निपटान के लिए संस्थागत तंत्र, पद्धति और समय-सीमा हेतु प्रक्रिया को विनिर्दिष्ट किया जाए तथा मजबूत बनाया जाए। इसके अलावा, उपभोक्ताओं को प्रक्रिया नियमावली द्वारा जानकारी के प्रावधानों के माध्यम से उपभोक्ता शिक्षा तथा शिकायतों के निवारण की आवश्यकता है। अपर्याप्ताओं को ध्यान में रखते हुए, वर्तमान विनियमों को अंतिम रूप दिया गया है।

#### दूरसंचार क्षेत्र ओम्बड्समैन:

3.3.3 "टेलीकॉम सेक्टर ओम्बड्समैन (टीएसओ) के गठन/स्थापना के लिए योजना के क्रियान्वयन हेतु उद्योग संघों की पहल" के बारे में, प्राधिकरण उपभोक्ताओं की शिकायतों के प्रभावी तथा किफायती निवारण हेतु उद्योग द्वारा ऐसे किसी कदम का स्वागत करता है। परंतु यह कदम दूरसंचार उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण के लिए इन विनियमों में निर्दिष्ट तंत्र को प्रतिस्थापित नहीं करेगा क्योंकि यह तंत्र कंपनी के अंतर्गत कार्य करता है।

### 3.4 मुद्दा संख्या 2 — कॉल सेंटर के लिए पद्धति तथा समय-सीमा:

3.4.1 कॉल सेंटर के लिए पद्धति तथा समय-सीमा पर स्टैकहोल्डरों की टिप्पणियां पैरा (क) से (ठ) में दी गई हैं तथा उसके बाद आने वाले पैराओं में उसका विश्लेषण किया गया है:

(क) यह स्वीकार्य है, बशर्ते कि कॉल सेंटरों के कार्य निष्पादन की निगरानी प्रभावी और पारदर्शी हो।

(ख) कृपया जोड़ें: यदि उपभोक्ता संतुष्ट नहीं है, तो कॉल सेंटर को शिकायतकर्ता को नोडल अधिकारी का संपर्क ब्यौरा देना चाहिए और उसे यह बताना चाहिए कि ट्राई के दिशानिदेशानुसार उसे नोडल अधिकारी के पास जाने का अधिकार है ।

(ग) परामर्श पत्र में विनिर्दिष्ट कॉल सेंटर के लिए पद्धति और समय-सीमा पर्याप्त है ।

(घ) "सेवा प्रदाता द्वारा इसके उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण के लिए विनियम 3 के अधीन स्थापित" कॉल सेंटर को इसके कॉलरों/उपभोक्ताओं को टेलीफोन अथवा इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से अधिकतम विस्तृत जानकारी देने में समर्थ होना चाहिए।

(ङ) शिकायतकर्ता द्वारा भविष्य में किसी भी समय जॉकेट सं. अथवा की गई कार्यवाही को पुनः दर्शाया/प्रस्तुत किया जा सकता है ।

(च) हम इस मुद्दे को प्रक्रिया नियमावली में सुलझाना चाहते हैं जिसे समस्त इंडस्ट्री की ओर से तैयार किया जाना प्रस्तावित है और जिसे प्राधिकरण द्वारा भी अनुमोदित किया जाएगा।

(छ) 3 दिन और 7 दिन की समय सीमा के संबंध में यह अनुरोध है कि जिन मामलों में किसी भी विनियम में कोई मानदंड / बेंचमार्क विनिर्दिष्ट नहीं है, शिकायत के समाधान हेतु एसएलए भिन्न होगी और शिकायत की प्रवृत्ति पर निर्भर होगी । फिर भी यदि इसे आवश्यक समझा जाए, तो बेंचमार्कों को ट्राई के सेवा गुणवत्ता विनियमों में दिए गए अनुसार प्रतिशत के रूप में विनिर्दिष्ट किया जाए ।

(ज) कॉल सेंटर के केंद्रीयकरण अथवा विकेंद्रीकरण का मुद्दा सेवा प्रदाताओं पर छोड़ दिया जाना चाहिए। स्थान, लाइसेंस सेवा क्षेत्र (एलएसए) के भीतर हो अथवा बाहर, इसका कोई महत्व नहीं है।

(झ) जहां पर कोई सेवा गुणवत्ता मानदंड निर्धारित नहीं है वहां पर कोई समय सीमा विनिर्दिष्ट नहीं की जानी चाहिए । इसके बजाय, ट्राई प्रतिशत के आधार पर एसएलए की सिफारिश कर सकता है, जैसा कि सेवा गुणवत्ता विनियमों में प्रावधान है ।

(ञ) ब्राडबैंड सेवाओं के लिए कॉल सेंटर को अन्य इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों यथा ई-मेल के माध्यम से संचालन हेतु आदेशित किया जाए और उसमें शिकायत निपटान संबंधी सभी अन्य

मानदंड शामिल होंगे क्योंकि अधिक उपरिध्यय / लागत के कारण इंटरनेट सेवा प्रदाताओं के लिए यह व्यवहारिक अनुपात नहीं होगा ।

(ट) कॉल सेंटर में वेब आधारित ट्रैकिंग सिस्टम होना चाहिए, सेवा गुणवत्ता मानदंडों का अनुपालन न करने हेतु वित्तीय क्षतिपूर्ति का प्रावधान हो, उसमें आईएसओ 10001, आईएसओ 10002, आईएसओ, 10003 और आईएसओ 15700 की विशेषताएं हो और एक स्वतंत्र प्रामाणिक लेखा-परीक्षक द्वारा स्वतंत्र आवधिक लेखा-परीक्षा करने का प्रावधान हो ।

(ठ) यद्यपि हमारे उपभोक्ता सुविधा केंद्र, उपभोक्ता की शिकायत का तत्काल समाधान करने का भरसक प्रयत्न करते हैं, एक सुपस्थापित समय सीमा (अर्थात् 3 दिन) विनिर्दिष्ट करने की कोई जरूरत नहीं है, जैसा कि परामर्श-पत्र में सुझाव दिया गया है ।

कॉल सेंटर द्वारा शिकायतों के निराकरण हेतु समय-सीमाएं:

3.4.2 प्रस्तावित विनियम का उद्देश्य एक समयबद्ध तरीके से शिकायतों का समाधान करना है और इसमें यदि शिकायतकर्ता शिकायत के समाधान के तरीके से संतुष्ट नहीं है तो शिकायतों को अगले स्तर पर भेजने की सुविधा भी दी गई है इसलिए संबंधित समय-सीमा को विनिर्दिष्ट किए जाने की जरूरत है । इसके साथ-साथ यदि बेंचमार्क को प्रतिशत में दर्शाया गया है तो ऐसे मामले में सेवा गुणवत्ता मानदंड को व्यक्तिगत उपभोक्ता दृष्टिकोण से जोड़ना मुश्किल होगा । तदनुसार, इन विनियमों में प्रावधान किए गए हैं और कॉल सेंटर के लिए कार्यक्रम में समय-सीमा विनिर्दिष्ट की गई है । इन विनियमों में निर्दिष्ट की गई समय-सीमा विशिष्ट सेवाओं के लिए 'सेवा गुणवत्ता विनियमों' में विनिर्दिष्ट बेंचमार्कों के पूर्वाग्रह से रहित है । इन विनियमों के साथ संलग्न अनुसूची में टेलीफोन बंद करने से संबंधित मद के संबंध में, सेवा प्रदाता द्वारा लिखित में प्राप्त टेलीफोन बंद करने के अनुरोध के संबंध में 24 घंटे की समय-सीमा लागू होगी । फैक्स, ई-मेल, सेवा प्रदाता के पास पंजीकृत आईडी, टेलीफोन कॉल, एक्सप्रस और ई-मेल के माध्यम से प्राप्त टेलीफोन बंद करने या सेवा समाप्त करने संबंधी अनुरोध के संबंध में, टेलीफोन बंद करने अथवा सेवा समाप्त करने हेतु समय-सीमा और अन्य शर्तें प्राधिकरण के दिनांक 29 अगस्त, 2006 के " उपभोक्ता शिकायत और सेवा समाप्ति हेतु टिकट नंबर " संबंधी निर्देशानुसार होगी । प्राधिकरण ने यह आदेशित

किया है कि प्राधिकरण के उपर्युक्त निदेश के अनुरूप सेवा समाप्ति अथवा विच्छेद हेतु उपभोक्ता के अधिकार संबंधी जानकारी को प्रक्रिया नियमावली में अंतर्विष्ट किया जाए ।

3.4.3 एक स्टैकहोल्डर द्वारा उठाए गए इस मुद्दे के संबंध में कि जिन मामलों में किसी भी विनियम में कोई मानदंड / बैचमार्क विनिर्दिष्ट नहीं हैं, शिकायत समाधान हेतु एसएलए भिन्न होगा और शिकायत की प्रकृति पर निर्भर होगा, प्राधिकरण का यह मत है कि उपभोक्ता की शिकायत के समाधान हेतु एक निश्चित समय-सीमा होनी चाहिए क्योंकि समय-सीमा किसी शिकायत समाधान तंत्र की मुख्य विशेषता है । सेवा प्रदाताओं पर समय-सीमा को छोड़ने से शिकायतों का समय पर प्रभावी रूप से समाधान नहीं होगा । प्राधिकरण ने टेलीफोन खराबी को ठीक करने, सेवा व्यवधान अथवा सेवा संपर्क भंग को समुचित महत्व दिया है और प्राधिकरण ने ऐसे मामलों में शिकायत के समाधान हेतु तीन दिन की अधिकतम समय सीमा को उपयुक्त माना है । तथापि, ऐसी अन्य शिकायतों अथवा अनुरोधों के लिए जिनके लिए किसी विनियम में कोई मानदंड अथवा समय-सीमा विनिर्दिष्ट नहीं है, प्राधिकरण ने कॉल सेंटरों की शिकायतों तथा अनुरोध के समाधान हेतु सात दिन की समय सीमा को उपयुक्त माना है । सेवा मानदंड यथा टेलीफोन का प्रावधान अथवा ब्राडबैंड कनेक्शन के प्रावधान / एक्टिवेशन के संबंध में, जहां पर इन विनियमों में विनिर्दिष्ट समय-सीमा के भीतर तकनीकी अव्यवहार्यता के कारण शिकायत के अनुरोध का समाधान करना संभव न हो, तो कॉल सेंटर शिकायत का समाधान न करने के कारणों के बारे में तथा शिकायत के समाधान में लगने वाली संभावित समय-सीमा के बारे में सूचित करेंगे ।

शिकायत निवारण हेतु वेब आधारित ट्रेकिंग प्रणाली:

3.4.4 कॉल सेंटर हेतु वेब आधारित ट्रेकिंग सिस्टम के सुझाव के बारे में प्राधिकरण का यह मत है कि कॉल सेंटर स्तर पर शिकायतों की संख्या अधिक होगी और कुछ सेवा प्रदाताओं विशेषकर बुनियादी सेवा के लिए अलग-अलग स्थानों पर कॉल सेंटर चल रहे होंगे । इसके साथ-साथ, अधिकांश उपभोक्ताओं के पास इंटरनेट कनेक्शन नहीं होंगे । इसलिए प्राधिकरण ने कॉल सेंटरों के लिए वेब आधारित ट्रेकिंग सिस्टम आदेशित न करने का निर्णय लिया है ।

तथापि, सेवा प्रदाता स्वेच्छा से अपने उपभोक्ताओं को कॉल सेंटर और नोडल अधिकारियों को की गई शिकायतों का पता लगाने में समर्थ बनाने हेतु ऐसी किसी प्रणाली को अपना सकते हैं। प्राधिकरण का यह मत है कि ऐसी सुविधा से अपीली प्राधिकरण अपनी वेबसाइट अथवा सेवा प्रदाता की वेबसाइट पर निपटान हेतु लंबित अपीलों की स्थिति और उसका ब्योरा दिखा सकते हैं। तदनुसार, वेबसाइट पर अपीलों की स्थिति दर्शाने के लिए इन विनियमों में उचित प्रावधान किए गए हैं।

#### शिकायत निवारण तंत्र हेतु आईएसओ मानक:

3.4.5 इस सुझाव कि " शिकायत समाधान तंत्र में आईएसओ 10001, आईएसओ 10002, आईएसओ 10003 और आईएसओ 15700 वाली मूल विशेषता होनी चाहिए " के संबंध में, प्राधिकरण ने भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) " आईएस 15700:2005 " गुणवत्ता प्रबंध प्रणाली हेतु मानक जन सेवा संगठनों द्वारा सेवा गुणवत्ता की आवश्यकता पर विचार किया और इस विषय पर परामर्श पत्र में उसकी मुख्य विशेषताओं का उल्लेख करते हुए विचार किया गया। उक्त 'बीआईएस' मानक के कुछ महत्वपूर्ण उपबंधों पर विचार करते हुए ये विनियम तैयार किए गए। प्राधिकरण आईएसओ अथवा 'बीआईएस' मानकों को आदेशित करने के पक्ष में नहीं है और आशा करती है कि सेवा प्रदाता स्वेच्छा से आईएसओ अथवा 'बीआईएस' मानकों को अपनाएंगे।

#### केन्द्रीयकृत कॉल सेंटर:

3.4.6 इस सुझाव का उल्लेख करते हुए कि " कॉल सेंटर को केंद्रीकृत अथवा विकेंद्रीकृत करने के मुद्दे को सेवा प्रदाताओं पर छोड़ दिया जाए जो प्रचलित अर्थ-व्यवस्था के आधार पर निर्णय लें और स्थान के लाइसेंसीकृत सेवा क्षेत्र (एलएसए) के भीतर या बाहर होने को मुद्दा न माना जाए ", प्राधिकरण इस बात से अवगत है कि इस समय कुछ सेवा प्रदाताओं के पास केंद्रीकृत कॉल सेंटर है जो कई लाइसेंसीकृत सेवा क्षेत्र को कवर कर रहे हैं। प्राधिकरण इस बात को समझता है कि प्रौद्योगिकी सेवा प्रदाताओं को कई लाइसेंसीकृत सेवा क्षेत्रों की जरूरत पूरा करने के लिए केंद्रीकृत कॉल सेंटर की सुविधा प्रदान करती है इसलिए

प्राधिकरण से यह निर्णय लिया है कि एक लाइसेंसीकृत सेवा क्षेत्र अथवा दो या दो से अधिक लाइसेंसीकृत सेवा क्षेत्रों में विभिन्न सेवाओं के लिए, सेवा प्रदाता अपनी इच्छानुसार ऐसी सेवाओं अथवा सेवा क्षेत्र हेतु सभी सेवाओं के लिए एक अथवा पृथक-पृथक, एक या अधिक कॉल सेंटर स्थापित करे ।

#### कॉल सेंटर के साथ सम्प्रेषण का माध्यम:

3.4.7 इस सुझाव के संबंध में कि "ब्रॉडबैंड सेवाओं के लिए कॉल सेंटर को अन्य इलेक्ट्रानिक माध्यमों यथा ई-मेल के माध्यम से संचालित करने का आदेश दिया जाए जिसमें शिकायत निपटान हेतु अन्य सभी मानदंड हों क्योंकि अधिक उपरिच्यय / लागत के कारण इंटरनेट सेवा प्रदाताओं के लिए यह व्यवहारिक नहीं है, प्राधिकरण ने सुझाव की जांच की और यह नोट किया कि जिन मामलों में इंटरनेट संपर्क अथवा ब्रॉडबैंड संपर्कता में त्रुटि है, उसमें उपभोक्ता ब्रॉडबैंड सेवा प्रदाता के कॉल सेंटर से संपर्क नहीं कर पाएगा, यदि उसके कॉल सेंटर पर निःशुल्क टेलीफोन उपलब्ध नहीं है । अतः प्राधिकरण अन्य इलेक्ट्रानिक माध्यमों यथा ई-मेल के माध्यम से ही प्रचालन के लिए आईएसपी के कॉल सेंटर के पक्ष में नहीं है और ऐसे सेवा प्रदाताओं को इन विनियमों में दिए उपबंधों के अनुसार कॉल सेंटर स्थापित करने होंगे ।

#### शिकायत किस स्तर तक की जाए, इसके बारे में जानकारी:

3.4.8 इस मुद्दे पर कि कॉल सेंटर को नोडल अधिकारी के संपर्क ब्यौरे शिकायतकर्ता को अवश्य उपलब्ध कराने चाहिए, प्राधिकरण का मत है कि कॉल सेंटर द्वारा शिकायत पर की गई कार्रवाई का विवरण सूचित करते समय, नोडल अधिकारी के संपर्क ब्यौरे को सूचित करने का प्रावधान उपभोक्ताओं को उस मामले में अपने शिकायत को उच्च स्तर पर ले जाने में समर्थ बनाएगा, जब वे कॉल सेंटर द्वारा शिकायत के निराकरण से संतुष्ट नहीं हैं ।

#### कॉल सेंटरों के कार्य-निष्पादन की निगरानी:

3.4.9 कॉल सेंटरों के कार्य-निष्पादन की निगरानी करने के मुद्दे पर, बुनियादी और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की गुणवत्ता, 2005 पर विनियमों तथा ब्रॉडबैंड सेवा के लिए सेवा गुणवत्ता विनियम, 2006 में कॉल सेंटरों को किए गए अनुरोध की प्रतिक्रिया के प्रति कॉल सेंटरों की कार्यकुशलता का आकलन करने के लिए "सहायता के लिए उपभोक्ता को प्रतिक्रिया



समय" का मापदण्ड पहले ही विद्यमान है। इस मापदण्ड के लिए बेंचमार्कों के संबंध में सेवा प्रदाताओं के कार्य-निष्पादन की तिमाही आधार पर निगरानी की जाती है। इसके अलावा, इस बेंचमार्क के संबंध में सेवा प्रदाता के कार्य निष्पादन की प्राधिकरण द्वारा नियुक्त स्वतंत्र एजेंसियों द्वारा लाइव-टेस्ट के माध्यम से मूल्यांकन किया जाता है। इन विनियमों में कॉल सेंटर, नोडल अधिकारी और अपीली अधिकारी द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण के लिए प्रावधान भी किए गए हैं। निरीक्षण तथा लेखा-परीक्षा से संबंधित मुद्दों पर मुद्दा संख्या 8 के अंतर्गत चर्चा की गई है।

### 3.5 मुद्दा संख्या 3 – नोडल अधिकारियों की नियुक्ति, दायित्व तथा भौगोलिक क्षेत्र

3.5.1 नोडल अधिकारियों की नियुक्ति, दायित्व तथा भौगोलिक क्षेत्र पर स्टैकहोल्डरों की टिप्पणियां पैरा (क) से (ज) में दी गई हैं तथा उसके बाद आने वाले पैराओं में उसका विश्लेषण किया गया है।

(क) नोडल अधिकारी इस प्रकार अवस्थित होने चाहिए कि कोई उपभोक्ता उन तक आसानी से आ सके / पहुंच सके; वे कस्बे अथवा तहसील अथवा स्थानीय बिंदु में स्थित होने चाहिए; तथा उन्हें तत्काल " शिकायत संख्या और निवारण के लिए समय-सीमा " उपलब्ध करानी चाहिए।

(ख) सुपरिभाषित भौगोलिक क्षेत्र के साथ नोडल अधिकारियों की नियुक्ति, उसका नाम, टेलीफोन नम्बर / मोबाइल नम्बर / ई-मेल ब्योरा कृपया सेवा प्रदाताओं द्वारा जारी किए गए बिलों के मुख-पृष्ठों पर मुद्रित कराया जाए।

(ग) हमारा सुझाव है कि नोडल अधिकारियों को प्रत्येक जिले में नियुक्त किया जाना चाहिए जहां सेवा प्रदाता प्रचालन कर रहे हैं।

(घ) प्रत्येक नोडल अधिकारी का व्याप्ति क्षेत्र अधिक से अधिक 2 कि.मी. की परिधि होनी चाहिए। नोडल अधिकारियों की संख्या उस सेवा प्रदाता के किसी सेवा क्षेत्र में कुल कनेक्शनों के अनुपात पर विचारित की जानी चाहिए।

(ङ) नोडल अधिकारी एसएसए स्तर तथा सर्किल स्तर पर होना चाहिए। नोडल अधिकारी द्वारा शिकायतों की पावती तथा उसके निराकरण के लिए समय सीमा कार्मिक, लोक शिकायत

तथा पेंशन मंत्रालय के दिनांक 5.5.2006 के निर्देशों के अनुसार परिवर्धित की जाए जिसमें प्राप्ति के लिए तीन दिन का तथा उसकी प्राप्ति के दो माह के भीतर शिकायत के समाधान का प्रावधान है ।

(च) नोडल अधिकारियों की नियुक्ति और दायित्वों का प्रस्ताव, जिसे दूरसंचार सेवाओं के साझे चार्टर में स्वैच्छिक रूप से सहमत किया गया है, पहले ही विद्यमान है तथा कार्यात्मक है। नोडल अधिकारियों के लिए भौगोलिक क्षेत्र परिभाषित करना आवश्यक नहीं है । सेवा प्रदाता को क्षेत्रों में नोडल अधिकारी ऐसी रीति से नियुक्त करने की अनुमति दी जानी चाहिए कि वे उपभोक्ताओं को उनकी शिकायतों के निवारण के लिए आसानी से उपलब्ध हो सकें ।

(छ) हमारा सुझाव है कि नोडल अधिकारियों की संख्या शिकायतों की मात्रा पर निर्भर होनी चाहिए । आदेशित किए जाने के लिए प्रस्तावित शिकायत निपटान पद्धति की प्रकृति अनिवार्यतः विभिन्न स्तरीय होनी चाहिए ।

(ज) सीओएआई नोडल अधिकारियों की नियुक्ति, दायित्व, भौगोलिक क्षेत्र तथा जिम्मेदारियों की व्याप्ति से संबंधित मुद्दों का समाधान प्रक्रिया नियमावली में करना चाहेगा, जिसका अन्य उद्योग संघों के साथ समन्वय करके मसौदा तैयार करने का प्रस्ताव है ।

#### नोडल अधिकारी का स्थान और व्याप्ति:

3.5.2 वर्तमान में, सेवा प्रदाता नोडल अधिकारी साझे चार्टर के अनुसार समग्र रूप से किसी सर्किल अथवा लाइसेंसीकृत सेवा क्षेत्र के लिए निर्दिष्ट किए जाते हैं । उपभोक्ताओं तथा उपभोक्ता संगठनों द्वारा दिए गए फीडबैक के अनुसार, नोडल अधिकारियों की प्रणाली समुचित ढंग से कार्य नहीं कर रही है। साझे चार्टर में नोडल अधिकारी का प्रावधान करने का आशय मानवीय संपर्क को समर्थ बनाना था। प्रत्येक सेवा प्रदाता से अपेक्षा की जाती है कि वह अपने उपभोक्ताओं के लिए त्वरित तथा प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र स्थापित करे तथा इस उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए सेवा प्रदाता को, समय-समय पर नोडल अधिकारी के लिए उपयुक्त स्थानों तथा व्याप्ति का निर्णय लेना पड़ता है । प्राधिकरण नोडल अधिकारियों के लिए भौगोलिक स्थिति और उसकी व्याप्ति के मानदण्ड निर्धारित नहीं करना चाहता । तथापि, प्राधिकरण ने इन विनियमों में आदेश दिया है कि प्रत्येक सेवा प्रदाता ऐसे नोडल अधिकारी नियुक्त अथवा मनोनीत करे, जो उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण के लिए आसानी से सुलभ तथा उपलब्ध हों ।

नोडल अधिकारी की उपलब्धता:

3.5.3 नोडल अधिकारियों तक पहुंच के मुद्दे की जांच करते समय यह महसूस किया गया है कि आपातकालीन स्थितियों में उपभोक्ताओं के लिए कॉल सेंटरों के माध्यम की बजाए नोडल अधिकारियों तक सीधे संपर्क स्थापित करने के लिए प्रावधान होना चाहिए। प्राधिकरण ने इस मुद्दे पर विचार किया तथा इन विनियमों में उपयुक्त उपबंध किया गया है।

3.5.4 इस सुझाव के बारे में कि सेवा प्रदाताओं द्वारा जारी किए जाने वाले बिलों पर नोडल अधिकारी का नाम, टेलीफोन नम्बर / मोबाइल नम्बर / ई-मेल विवरण मुद्रित होने चाहिए, प्राधिकरण ने इस सुझाव पर विचार किया तथा इन विनियमों में उपयुक्त प्रावधान किए हैं कि सेवा प्रदाताओं द्वारा अपने उपभोक्ताओं को जारी किए जाने वाले बिलों, यदि कोई हैं, में कॉल सेंटर, नोडल अधिकारी तथा अपीली अधिकारी के संपर्क विवरण प्रकाशित किए जाएं।

नोडल अधिकारी द्वारा शिकायतों के निवारण हेतु समय-सीमा:

3.5.5 इस सुझाव के बारे में कि " नोडल अधिकारी द्वारा शिकायत की प्राप्ति तथा इसके समाधान के लिए समय-सीमा कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय के दिनांक 5.5.2006 के निदेश के अनुसार परिवर्धित कर दी जानी चाहिए, जिसमें प्रावधान है कि पावती के लिए तीन दिन के भीतर तथा शिकायत के समाधान के लिए उसकी प्राप्ति के दो माह के भीतर समय-सीमा होनी चाहिए, प्राधिकरण का मत है कि कार्मिक मंत्रालय के निदेश शिकायतों के निवारण के लिए लागू हैं। इसे दूरसंचार उपभोक्ताओं की शिकायतों / समस्याओं के साथ नहीं जोड़ा जाना चाहिए, जिन्हें तेजी से निवारण की आवश्यकता होती है। इसके अलावा, इन विनियमों में कॉल सेंटरों, नोडल अधिकारियों तथा अपीली अधिकारियों की अवधारणा शिकायतों के निराकरण के लिए प्रत्येक स्तर के लिए समय-सीमा के साथ विद्यमान है।

### 3.6 मुद्दा संख्या 4 – अपीली प्राधिकारी की नियुक्ति तथा अपीलों के निपटान के लिए पद्धति:

3.6.1 अपीली प्राधिकारी की नियुक्ति तथा अपीलों के निपटान के लिए पद्धति पर स्टेकहोल्डरों की टिप्पणियां पैरा (क) से (ज) में दी गई हैं तथा उसके बाद आने वाले पैराओं में उनका विश्लेषण किया गया है।

- (क) अपीली प्राधिकारी की आवश्यकता है परंतु उसका पदनाम वरिष्ठ शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में बनाया जाना चाहिए। अपील के निपटाने के लिए कुल समय बहुत अधिक है।
- (ख) पदनाम को अधिक विनम्र और मैत्रीपूर्ण शब्दों में बनाए जाने की आवश्यकता है।
- (ग) सेवा प्रदाता द्वारा अपीली प्राधिकारी की नियुक्ति तथा अपीलों के निपटाने के लिए पद्धति पर्याप्त है। परंतु हमें इसकी संरचना के बारे में कतिपय आपत्तियां हैं।
- (घ) अपीली प्राधिकारी अनिवार्य है। परंतु इसे सेवा प्रदाता द्वारा नियुक्त नहीं किया जाना चाहिए। अपीली प्राधिकारी राज्य स्तर पर होना चाहिए।
- (ङ) प्रत्येक सेवा प्रदाता ने अपीली अधिकारी का प्रावधान किया है। प्रक्रिया नियमावली में पदनाम, -दायित्वों, भौगोलिक क्षेत्र तथा पीठसीन (अपीली) अधिकारियों की जिम्मेदारी की व्याप्ति का उल्लेख करना बेहतर होगा। सीओएआई द्वारा निर्णित किया गया दूरसंचार क्षेत्र ओम्बड्समैन का कार्यालय (टीएसओ) का कार्यालय शीघ्रातिशीघ्र क्रियान्वित किया जाए।
- (च) अपीली प्राधिकारी केवल सेवा प्रदाता संगठन के बीच में से ही नियुक्त किया जाना चाहिए। अपीली प्राधिकारी का कार्यकाल तथा अपीली प्राधिकारी के लिए सचिवालय स्थापित किए जाने की औपचारिक प्रक्रिया सेवा प्रदाता पर छोड़ दी जानी चाहिए।
- (छ) यह सिफारिश की जाती है कि सेवा प्रदाता तटस्थ साझा अपीली प्राधिकारी रखा जाए बजाए इसके कि प्रत्येक सेवा प्रदाता अपना स्वयं का अपीली प्राधिकरण स्थापित करे। डीओटी के विद्यमान दूरसंचार मानीटरिंग प्रकोष्ठों को समूचे दूरसंचार क्षेत्र के लिए अपीली प्राधिकारी के रूप में कार्य करने की जिम्मेदारी सौंपी जा सकती है। डीओटी के पत्र संत्र 10-8/2006/वीटीएमएचक्यू/जन./3 दिनांक 27.10.2006 के अनुसार वीटीएम प्रकोष्ठ की एक जिम्मेदारी है, " विभिन्न प्रचालकों द्वारा कमी के संदर्भ में उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण। "
- (ज) अपीली प्राधिकारी इंटरनेट सेवा प्रदाता के मुख्यालय में केंद्रीय स्थान पर स्थित हो।
- (झ) अपीली प्राधिकारी द्वारा निपटाए न गए मामलों का निर्णय करने के लिए ट्राई स्त्री फोरम होगा।
- (ञ) जो उपभोक्ता अपीली प्राधिकारी के निर्णयों के विरुद्ध अपील करना चाहते हैं, ऐसी सभी अपीलों के लिए ट्राई अंतिम प्राधिकरण होगा।

अपीली प्राधिकारी का पदनाम:

3.6.2 अपीली प्राधिकारी को पुनः पदनामित करने के बारे में सुझाव हैं। प्रस्तावित विनियम के माध्यम से विद्यमान तंत्र के संरचनात्मक ढांचे को परिभाषित करने का विचार है, जिसमें से "अपीली प्राधिकारी" दूरसंचार विभाग द्वारा आदेशित किया गया है। अतः प्राधिकरण "अपीली प्राधिकारी" को पुनः पदनामित करने के सुझावों से सहमत नहीं है।

अपीली प्राधिकारी की नियुक्ति:

3.6.3 अपीली प्राधिकारी की नियुक्ति के बारे में अधिकांश उपभोक्ता संगठन सहमत हैं कि अपीली प्राधिकारी आवश्यक है परंतु सेवा प्रदाताओं द्वारा नियुक्त नहीं किया जाना चाहिए। प्राधिकरण ने इस सुझाव पर विचार किया है तथा उसका मत है कि प्रस्तावित विनियमों का उद्देश्य उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र के ढांचे का संरचनात्मक रूप से परिभाषित करना है तथा दूरसंचार विभाग के निदेशों के अनुसार अपीली प्राधिकारी कंपनी से होना चाहिए। प्राधिकरण इस संबंध में सेवा प्रदाता की मुख्य भूमिका का समर्थन करता है। इसी कारण से अपीली प्राधिकारी के कार्यों को डीओटी के वीटीएम प्रकोष्ठ द्वारा अधिग्रहित नहीं किया जा सकता है जैसाकि एक स्टैकहोल्डर ने सुझाव दिया है किसी लाइसेंसीकृत सेवा क्षेत्र में सभी सेवा प्रदाताओं के लिए एक साझा तटस्थ अपीली प्राधिकारी रखना संभव नहीं है।

3.6.4 इसकी संरचना के बारे में आपत्तियां व्यक्त की गई थीं। प्राधिकरण ने सुझाव का मूल्यांकन किया, किन्तु इसकी यह राय है कि अपीली प्राधिकरण में एक या अधिक व्यक्ति होने चाहिए जिनका अवधारण तथा नियुक्ति सेवा प्रदाता द्वारा की जाएगी। प्राधिकरण की संरचना के बारे में प्राधिकरण ने मुद्दा संख्या 9 में भी विस्तार से चर्चा की है।

3.6.5 इस सुझाव पर कि एक अखिल भारतीय स्तर के आईएसपी के लिए इंटरनेट सेवा प्रदाता (आईएसपी) के मुख्यालय में एक अपीली अधिकारी पर्याप्त होगा, प्राधिकरण का मत है कि किसी अखिल भारतीय आईएसपी लाइसेंसी का सेवा क्षेत्र पूरा देश होता है और इसलिए इसके उपभोक्ताओं की अपीलों का निपटान करने के प्रयोजन के लिए आईएसपी, जिसे अखिल भारतीय लाइसेंस प्राप्त है, पूरे भारत के लिए एक या अधिक अपीली प्राधिकारी नियुक्त करेगा। वह आईएसपी जिसके पास अखिल भारतीय लाइसेंस है, आईएसपी के मुख्यालय पर अथवा किसी अन्य स्थान पर अपीली प्राधिकरण स्थापित कर सकता है।

3.6.6 अपीली प्राधिकारी की पारदर्शिता और स्वतंत्रता बनाए रखने के लिए तथा एक प्रभावी उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करने के लिए प्राधिकरण आशा करता है कि सेवा प्रदाता ऐसे व्यक्ति अथवा व्यक्तियों को अपीली प्राधिकारी के रूप में नियुक्त करेगा जिनके पास योग्यता और अनुभव हो तथा उन्हें ऐसे व्यक्तियों में से चुना जाएगा जो योग्य हों व निष्ठावान हों, जिनके पास दूरसंचार का विशेष ज्ञान तथा व्यावसायिक अनुभव हो ।

3.6.7 "अपीली प्राधिकारी द्वारा निपटाए न गए मामलों पर निर्णय लेने के लिए ट्राई शीर्ष फोरम होना चाहिए" के सुझाव के बारे में, यह सुझाव स्वीकार्य नहीं है क्योंकि ट्राई अधिनियम ट्राई के लिए ऐसी भूमिका की परिकल्पना नहीं करता है।

3.7 मुददा संख्या 5 – उपभोक्ता शिकायतों तथा उनके अंतर्विषयों के निपटान के लिए प्रक्रिया नियमावली का प्रकाशन:

3.7.1 उपभोक्ता शिकायतों तथा उनके अंतर्विषयों के निपटान के लिए प्रक्रिया नियमावली के प्रकाशन पर स्टैकहोल्डरों की टिप्पणियां पैरा (क) से (छ) में दी गई हैं तथा उनके बाद आने वाले पैराओं में उनका विश्लेषण किया गया है ।

(क) इसका शीर्षक इस रूप में बदलना चाहिए " दूरसंचार उपभोक्ता के रूप में आपके अधिकार तथा उत्तरदायित्व । "

(ख) अन्य उद्योग संघों के साथ निकटवर्ती समन्वय में साझी उद्योग प्रक्रिया नियमावली तैयार की जाए ।

(ग) " उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए प्रक्रिया नियमावली " की हार्ड प्रति मुद्रित किए जाने के प्रस्ताव को अनिवार्य नहीं बनाया जाना चाहिए, इसकी बजाय इसे संबंधित सेवा प्रदाता की वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाना अनिवार्य बनाया जाना चाहिए ।

(घ) नियमावली को सेवा प्रदाता के अधिकारियों, कॉल सेंटरों, हैल्प डेस्क, नोडल अधिकारियों आदि के पास उपलब्ध कराए जाने के स्थान पर केवल वेब के माध्यम से इस नियमावली को प्रकाशित किया जाना (खंड 21) ।

(ड) शिकायत निपटान की पद्धति को दर्शाने वाली नियमावली प्रकाशित किए जाने पर विचार किया जा सकता है ।

(च) हमारा सुझाव है कि इस नियमावली को इंटरनेट सेवा प्रदाताओं के लिए अंग्रेजी / हिन्दी में होना चाहिए ।

(छ) उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए प्रक्रिया नियमावली सरल तथा आम उपभोक्ताओं को आसानी से समझ में आने वाली होनी चाहिए । इसमें अत्यंत तकनीकी और विधिक अभिव्यक्तियां नहीं होनी चाहिए, क्योंकि उपभोक्ता सामान्यतया ऐसी अभिव्यक्तियों से परिचित नहीं होता है ।

#### प्रक्रिया नियमावली का शीर्षक:

3.7.2 प्रक्रिया नियमावली मूल रूप से सेवा प्रदाताओं का एक उत्तरदायित्व है, जिसमें वह सेवा के निबंधन और शर्तों, शिकायतों के निराकरण के लिए अपनाई जाने वाली प्रक्रियाओं एवं पद्धतियों, सेवा गुणवत्ता विनियमों में उपभोक्ता आधारित मापदण्डों आदि के बारे में उपभोक्ताओं को शिक्षित करता है, अतः शीर्षक बदलने की आवश्यकता नहीं है ।

#### प्रक्रिया नियमावली का प्रकाशन:

3.7.3 यह नोट किया गया है कि स्टैकहोल्डर, सामान्यतया, प्रक्रिया नियमावली बनाने के लिए सहमत है । प्राधिकरण का मत है कि प्रक्रिया नियमावली इन विनियमों के उपबंधों के अनुसार सेवा प्रदाता द्वारा बनाई और प्रकाशित किए जाने की आवश्यकता है ।

3.7.4 इस सुझाव के बारे में कि " प्रक्रिया नियमावली " का प्रकाशन केवल सेवा प्रदाता की वेबसाइट पर ही किया जाना चाहिए, प्राधिकरण का मत है कि केवल वेबसाइट पर नियमावली का प्रकाशन करना उपभोक्ताओं को जानकारी तथा शिक्षा के उपबंध को सुलभ बनाने के उद्देश्य की पूर्ति नहीं करेगा क्योंकि पर्सनल कम्प्यूटर (पीसी) तथा इंटरनेट की पहुंच अत्यंत कम है । वर्तमान में, आम आदमी द्वारा मोबाइल फोन का प्रयोग किया जा रहा है तथा उन्हें

जब-कभी आवश्यकता हो, विशेष रूप से शिकायतों के निराकरण के लिए संदर्भ हेतु “प्रक्रिया नियमावली” की आवश्यकता है ।

3.7.5 यह सुझाव दिया गया है कि उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए प्रक्रिया नियमावली सरल होनी चाहिए तथा आम आदमी के द्वारा आसानी से समझ लेने योग्य होनी चाहिए तथा इसमें अत्यंत तकनीकी और विधिक अभिव्यक्तियां नहीं होनी चाहिए क्योंकि आम आदमी साधारणतया ऐसी अभिव्यक्तियों से परिचित नहीं होता है। प्रस्ताव का आशय प्रक्रिया नियमावली को उपभोक्ताओं की जानकारी व सूचना के लिए तैयार करना है, अतः प्राधिकरण उपर्युक्त सुझाव को स्वीकार करता है और आशा करता है कि इन विनियमों के उपबंधों के अधीन प्रक्रिया नियमावली को तैयार करते और प्रकाशित करते समय सेवा प्रदाता यह देखेंगे कि प्रक्रिया नियमावली की विषय-वस्तु सरल भाषा में उपलब्ध कराई जाए ताकि यह उपभोक्ताओं द्वारा आसानी से समझी जा सके । इसके अलावा, प्रयुक्त फोंट उपभोक्ताओं को बिना किसी कठिनाई के पढ़े जाने योग्य होने चाहिए । प्रक्रिया नियमावली के अधीन शामिल की जाने वाली अनिवार्य मदों के अलावा, सेवा प्रदाता कोई अतिरिक्त जानकारी, विशेष रूप से जो उपभोक्ताओं को प्रभावित करती हो, भी अपने विवेक पर शामिल कर सकते हैं ।

**3.8 मुद्रा संख्या 6 – उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए संस्थागत तंत्र तथा उपभोक्ता शिकायतों के लिए प्रक्रिया नियमावली पर मसौदा विनियम पर दृष्टिकोण**

3.8.1 उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए संस्थागत तंत्र तथा उपभोक्ता शिकायतों के लिए प्रक्रिया नियमावली पर मसौदा विनियम पर स्टैकहोल्डरों की टिप्पणियां पैरा (क) से (झ) में दी गई हैं तथा उसके बाद आने वाले पैराओं में उनका विश्लेषण किया गया है ।

(क) शिकायतों के त्वरित, प्रभावी और किफायती ढंग से निपटान के लिए यह तंत्र अत्यंत लाभप्रद प्रतीत होता है । तथापि, इसका क्रियान्वयन प्रवर्तन पर निर्भर करेगा । ओम्बड्समैन



की आवश्यकता को नजरअंदाज / छोड़ा नहीं जाना चाहिए तथा मुद्दे को सरकार के साथ पुनः उठाया जाना चाहिए ।

(ख) उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए संस्थागत तंत्र पर मसौदा विनियम पर्याप्त है।

(ग) मसौदा विनियम तथा प्रक्रिया नियमावली सुसंगत और उपयुक्त है तथा उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं के अत्यंत अनुकूल है ।

(घ) परामर्श पत्र अत्यंत सामयिक है तथा निश्चित रूप से आशा की जाती है कि यह उपभोक्ताओं की शिकायतों का समाधान करने में सफल होगा, बशर्ते कि सेवा प्रदाता इसे सही मायने में क्रियान्वित करें ।

(ङ) प्राधिकरण को इस विषय पर कोई विनियम जारी करने से बचना चाहिए और इसके स्थान पर इस मुद्दे का हल्की विनियामक रीति से और उद्योग द्वारा स्वैच्छिक और विनियामक दृष्टिकोण को प्रोत्साहित करके समाधान करना चाहिए । प्राधिकरण प्रक्रिया नियमावली का अनुमोदन करके तथा टीएसओ योजना के क्रियान्वयन और निष्पादन का आकलन करके उद्योग के समग्र पर्यवेक्षण की कवायद करे ।

(च) सीओएआई प्राधिकरण के प्रस्ताव का समर्थन करता है कि प्रत्येक सेवा प्रदाता प्रक्रिया नियमावली प्रकाशित करेगा । सीओएआई अन्य उद्योग संघों के साथ सूक्ष्म समन्वय करके साझा उद्योग प्रक्रिया नियमावली का मसौदा तैयार करेगा ।

(छ) उपभोक्ता शिकायतों के निपटान का वर्तमान तंत्र पर्याप्त है तथा हम विश्वास करते हैं कि ट्राई की ओर से ऐसा कोई विनियम मुद्दे को जटिल बना देगा अथवा निवारण प्रक्रिया में विलंब करेगा ।

(ज) विभिन्न विकल्पों के विद्यमान होने के कारण, उपभोक्ता शिकायत निवारण पर प्राधिकरण द्वारा किसी विनियम को आदेशित करने की कोई आवश्यकता नहीं है।

(झ) मसौदा विनियम टेलीफोन सब्सकाइबर्स को लाभ पहुंचाएगा तथा यह अपेक्षित है । यह शिकायतों के त्वरित, सस्ते तथा प्रभावी निवारण को सुकर बनाएगा ।

#### विनियम के लिए आवश्यकता:

3.8.2 दिल्ली तथा बंगलौर में ओपन हाउस चर्चाओं के दौरान सेवा प्रदाताओं तथा उनके संघों का यह मत था कि विनियम की कोई आवश्यकता नहीं है तथा उद्योग इस मुद्दे का समाधान प्रक्रिया नियमावली के माध्यम से करेगा । तथापि उपभोक्ता संगठनों ने इसका कड़ा विरोध किया और विचार व्यक्त किया कि विनियम आवश्यक है । उपभोक्ता संगठनों की मुख्य

आपत्ति थी कि सेवा प्रदाताओं ने अपने उपभोक्ताओं की शिकायतों के निराकरण के लिए अभी तक कुछ भी प्रभावी नहीं किया है। प्राधिकरण ने सभी सुझावों पर विचार किया तथा यह इस निष्कर्ष पर पहुंचा है कि उद्योग द्वारा किए गए किसी भी उपाय पर कोई विधिक अथवा विनियामक समर्थन नहीं होगा। कोई भी विधिक अथवा विनियामक दायित्व न होने से उपभोक्ताओं की शिकायतों का त्वरित, प्रभावी तथा एक समयबद्ध तरीके से निराकरण करने के लिए सेवा प्रदाताओं की ओर से प्रतिबद्धता का अभाव हो सकता है। प्राधिकरण ने शिकायत निवारण तंत्र के लिए प्रक्रिया तथा समय - सीमाओं सहित संस्थागत ढांचा निर्दिष्ट करने का निर्णय लिया क्योंकि विद्यमान संस्थागत तंत्र पर्याप्त रूप से प्रभावी नहीं है। इसके अलावा, वर्तमान में दूरसंचार क्षेत्र के लिए सेवा प्रदाता से अलग कोई भी वैकल्पिक विवाद निपटान तंत्र विद्यमान नहीं है, तथा उपभोक्ता अदालतों अथवा टीडीएसएटी का मार्ग एक समय लेने वाली, महंगी प्रक्रिया है तथा इसमें किए गए प्रयास अंतर्विष्ट स्टेक के अनुरूप नहीं हैं। अतः प्राधिकरण ने इन मुद्दों को उद्योग / सेवा प्रदाताओं द्वारा स्व-विनियमन पर छोड़ने के स्थान पर इनका समाधान करने का निर्णय लिया है। तथापि, प्राधिकरण इन विनियमों के समग्र ढांचे के भीतर सेवा प्रदाता द्वारा स्व-विनियमन का प्रावधान करता है। प्राधिकरण एक साझा उद्योग प्रक्रिया नियमावली का मसौदा तैयार करने के लिए उद्योग संघों के सुझाव की प्रशंसा भी करता है किन्तु प्रक्रिया नियमावली में इन विनियमों के अंतर्गत उपलब्ध सभी मद्दे शामिल होनी चाहिए।

**3.9 मुद्दा संख्या 7— क्या सभी सेवा प्रदाताओं को उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए संस्थागत पद्धति की स्थापना करने और प्रैक्टिस मैनुअल के प्रकाशन का आदेश दिया जाना चाहिए या नहीं तथा किन्हीं विनियमों से छूट प्रदान की जानी चाहिए?**

**3.9.1** क्या सभी सेवा प्रदाताओं को उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए संस्थागत पद्धति की स्थापना करने और प्रैक्टिस मैनुअल के प्रकाशन का आदेश दिया जाना चाहिए या नहीं तथा किन्हीं विनियमों से छूट प्रदान की जानी चाहिए, के बारे में पणधारियों की टिप्पणियां पैरा (क) से (ड) में संक्षेप में दी गई हैं और तत्पश्चात् उसका निम्नलिखित पैराग्राफों में विश्लेषण किया गया है।

(क) किसी छूट की अनुमति नहीं दी जानी चाहिए।

- (ख) उपभोक्ता शिकायतों को दूर करने के लिए एक संस्थागत प्रणाली स्थापित किए जाने की आवश्यकता है।
- (ग) एक से अधिक सेवा प्रदान करने वाले सेवा प्रदाता की दशा में उपभोक्ता शिकायतों के लिए पृथक संस्थागत प्रणाली की स्थापना अनिवार्य नहीं होनी चाहिए।
- (घ) सभी एक्सेस सेवा प्रदाताओं के लिए उपभोक्ता शिकायतों पर कार्यवाही के लिए प्रैक्टिस मैनुअल प्रकाशित करना अनिवार्य होना चाहिए।
- (ङ) यह सभी सेवा प्रदाताओं, चाहे उनका टर्नओवर कुछ भी हो, पर लागू होनी चाहिए। उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए प्रैक्टिस मैनुअल केवल एक ही भाषा (अधिमानत: अंग्रेजी) में तैयार किया जाना चाहिए।

#### विनियम से छूट के लिए मानदण्ड:

3.9.2 दूरसंचार विभाग के दिनांक 22 सितम्बर, 2005 के निर्देश संख्या 16-6/2005-बीएस-II बीएसएनएल और एमटीएनएल सहित सभी एक्सेस सेवा लाइसेंसियों पर लागू होंगे। ये विनियम उनके लिए (क) कॉल सेंटर स्तर पर (ख) नोडल अधिकारी स्तर पर उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रणाली की और (ग) कंपनी के भीतर अपीलीय प्राधिकरण की स्थापना करने के लिए अधिदेशित करते हैं। ब्रॉडबैंड सेवा के उपभोक्ताओं से भारी मात्रा में प्राप्त शिकायतों और उपभोक्ताओं के लिए ब्रॉडबैंड कनेक्टिविटी के महत्व को देखते हुए, प्राधिकरण ने अपने परामर्श पत्र में प्रस्ताव किया है कि उपभोक्ता शिकायतों के निवारण के लिए प्रस्तावित संस्थागत प्रणाली को ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान करने वाले सभी सेवा प्रदाताओं पर लागू किया जाए। तथापि, ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान करने वाले इंटरनेट सेवा प्रदाताओं (आईएसपी) की दशा में यह प्रस्ताव किया गया कि केवल उन्हीं आईएसपी को शामिल किया जाए जिनका किसी पिछले वित्त वर्ष में टर्नओवर 25 करोड़ रु० से अधिक हो, क्योंकि बहुत से ब्रॉडबैंड सेवा प्रदान करने वाले आईएसपी का सब्सक्राइबर बेस बहुत ही कम है। आम सलाह-मशविरा के दौरान यह आम राय बनी कि इन विनियमों के अंतर्गत सभी सेवा प्रदाताओं, चाहे उनका टर्नओवर कुछ भी हो, शामिल किया जाए। तथापि, पणधारियों की टिप्पणियों को ध्यान में रखते हुए प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि किसी पूर्ववर्ती वित्त वर्ष में 25 करोड़ रुपए से अधिक के टर्नओवर के मानदण्ड को संशोधित करके 5 करोड़ रुपए या जिसका किसी पूर्ववर्ती वर्ष में ब्रॉडबैंड सब्सक्राइबरों की कुल संख्या 10,000 ब्रॉडबैंड सब्सक्राइबरों से अधिक हो, कर

दिया जाए। प्राधिकरण ने इन विनियमों के अंतर्गत न आने वाले सेवा प्रदाताओं के लिए इन विनियमों में एक उपबंध भी किया है, जिससे वे अपने उपभोक्ताओं के लिए उपयुक्त उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रणाली की स्थापना कर सकें।

### 3.10 मुद्दा संख्या 8 – शिकायत करने के लिए मसौदा विनियमों में बताई गई प्रक्रिया:

3.10.1 शिकायत करने के लिए मसौदा विनियम में की गई प्रक्रिया पर पणधारियों की टिप्पणियाँ (क) से (छ) में संक्षेप में दी गई हैं तथा उसके पश्चात आने वाले पैराग्राफ में उनका विश्लेषण किया गया है।

(क) कॉल सेंटर द्वारा शिकायतकर्ता को नोडल अधिकारी, अपीलीय प्राधिकरण के संपर्क संबंधी विवरण तथा शिकायत संख्या उसी समय प्रदान किया जाना जरूरी है।

(ख) शिकायत करने के लिए बताई गई प्रक्रिया पर्याप्त है।

(ग) जब प्रक्रिया सही हो तो ट्राई द्वारा यह अवश्य सुनिश्चित कर लेना चाहिए कि सेवा प्रदाता इसका आगे भी पालन किया जाता रहेगा तथा यह केवल एक समय किया जाने वाला प्रयास नहीं है। यह ट्राई या उनके प्रत्यापित सीएजी जिसे इसके लिए अवश्य प्राधिकृत किया गया हो) द्वारा औचक जांच लेखापेरीक्षा करके की जा सकती है।

(घ) मसौदा विनियम में उपभोक्ताओं के द्वारा शिकायत करने के लिए बताई प्रक्रिया सही प्रतीत होती है, जो परामर्श पत्र में उठाए गए विभिन्न मुद्दों के सामने इसके नीचे उल्लिखित टिप्पणियों के अध्याधीन होंगी।

(ङ) (i) क्यूओएस विनियमों के अनुसार गैर-अनुपालन संबंधी शिकायतों की कॉल सेंटरों द्वारा निवारण की समय-सीमा 3 दिनों की बजाय 7 कार्य दिवस होंगे, सेवा में खराबी या व्यवधान संबंधी शिकायतों का निवारण 3 दिनों की बजाय 10 कार्य दिवसों के भीतर किया जाएगा, अन्य शिकायतों का 7 दिनों की बजाय 10 कार्यदिवसों के भीतर निवारण करना होगा, जो तकनीकी उपयुक्तता के अध्याधीन होगी (खण्ड 5 का पहला दूसरा और तीसरा परंतुक)

(ii) नोडल अधिकारी द्वारा 2 दिनों की बजाय (खण्ड 8 (घ)) 3 दिनों के भीतर पावती। नोडल अधिकारी द्वारा शिकायतों के निवारण के लिए समय-सीमा 10 दिनों की बजाय 2 महीने (खण्ड 9)।

(iii) सेल्युलर मोबाइल सेवा के कवरेज के बारे में सूचनाएं कुछ सेवा प्रदाताओं पर अनुकूल या प्रतिकूल प्रभाव डाल सकती हैं इसलिए इन्हें प्रकाशित किए जाने के लिए जोर नहीं दिया जाए (खण्ड 21 (च))।

(च) हम शिकायत करने के लिए परामर्श पत्र में दी गई प्रक्रिया से मोटे तौर पर सहमत हैं। तथापि, प्राधिकरण द्वारा विनियम निर्धारित नहीं किया जाना चाहिए।

(छ) प्रत्येक प्रचालक की वेबसाइट पर पिन कोड आधारित गाइड रखे जाने को अधिदेशित किया जाना चाहिए जिससे उपभोक्ता कोई भी मोबाइल कनेक्शन लेने से पहले यह जांच कर सके कि प्रचालक के पास उस पिन कोड की सेवा है। संयुक्त राष्ट्र अमेरिका में इस प्रवृत्ति का व्यापक उपयोग किया जाता है।

#### संस्थागत तंत्र का निरीक्षण और लेखापरीक्षा:

3.10.2 स्वतंत्र लेखापरीक्षा के लिए सुझाव के बारे में प्राधिकरण ने कॉल सेंटरों की कुशलता की रिपोर्टिंग के लिए बेसिक और सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा की गुणवत्ता विनियम, 2005 और ब्रॉडबैंड सेवाओं की सेवा गुणवत्ता विनियम, 2006 में "उपभोक्ता की सहायता के लिए प्रत्युत्तर समय" संबंधी मानदण्ड का उपबंध किया था। प्राधिकरण एक निष्पक्ष एजेंसी के माध्यम से सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं के लिए सेवा की गुणवत्ता संबंधी मापदण्डों का वस्तुनिष्ठ मूल्यांकन का कार्य भी करता है। एजेंसी द्वारा उपभोक्ताओं के कॉल्स को अटेण्ड करने में कॉल सेंटरों की कुशलता का मूल्यांकन भी लाइव टेस्टों के द्वारा किया जाता है। प्राधिकरण ने सेवा की गुणवत्ता (मीटरिंग और बिलिंग की यथार्थता की प्रथा के लिए कोड) विनियम, 2006 के अंतर्गत सेवा प्रदाताओं की मीटर और बिलिंग प्रणाली को प्रमाणित करने के लिए ट्राई द्वारा अधिसूचित लेखापरीक्षाओं के पैनल से सेवा प्रदाता द्वारा नियुक्त किए गए लेखापरीक्षकों के माध्यम से बिलिंग प्रणाली की लेखापरीक्षा का उपबंध भी किया है। तथापि, कॉल सेंटरों की दक्षता और मीटरिंग और बिलिंग प्रणाली की लेखापरीक्षा के स्वतंत्र मूल्यांकन की प्रणाली में कॉल सेंटरों द्वारा शिकायतों के निपटान को शामिल नहीं किया जाता है। इसलिए, प्राधिकरण ने इसके द्वारा नियुक्त इसके अधिकारियों, कर्मचारियों, व्यक्ति या व्यक्तियों द्वारा निरीक्षण और लेखापरीक्षा किए जाने के लिए इन विनियमों में उपयुक्त उपबंध किए हैं। इन उपबंधों में प्राधिकरण द्वारा यथाविनिर्दिष्ट रूप से स्वतंत्र एजेंसी के माध्यम से लेखापरीक्षा कराने के लिए सेवा प्रदाता को निदेश दिए जाने का उपबंध भी किया गया है।

सेल्युलर मोबाइल कवरेज और सेवा उपलब्धता के बारे में जानकारी:

3.10.3 यह सुझाव कि सेल्युलर मोबाइल सेवा के लिए कवरेज के बारे में जानकारी का प्रतिस्पर्धात्मक प्रभाव कुछ सेवा प्रदाताओं के अनुकूल या प्रतिकूल हो सकता है और इसलिए इन्हें प्रकाशित करने के लिए जोर नहीं दिया जाना चाहिए, इन विनियमों में यह उपबंध किए जाने की मंशा भावी उपभोक्ता को मोबाइल कवरेज के बारे में सूचना प्रदान करना है। ऐसे उपबंध उपभोक्ताओं को इस बात को समझने के लिए बहुत महत्वपूर्ण है कि जहां वह सेवा को सामान्य रूप से उपयोग में लाने की योजना बना रहा है क्या वहां मोबाइल कवरेज और सेवा उपलब्ध है। ऐसी जानकारी से शिकायतों की संख्या में कमी लाने तथा उनके निवारण में भी मदद मिलेगी। इसके अलावा, केवल एक सेवा प्रदाता को छोड़कर पणधारियों में से किसी ने भी इन विनियमों में ऐसे उपबंध शामिल किए जाने के बारे में कोई आपत्ति नहीं उठाई। अतः प्राधिकरण ने सेल्युलर मोबाइल सेवा की उपलब्धता और कवरेज संबंधी सूचना को "प्रेक्टिस मैनुअल" में सूचना के उपबंध को अधिदेशित किया है।

3.10.4 प्राधिकरण को यह सुझाव प्राप्त हुआ है कि सेवा की उपलब्धता और मोबाइल कवरेज के बारे में पिन कोड आधारित सूचना को अधिदेशित किया जाना चाहिए। ग्रामीण क्षेत्रों में हो सकता है कि लोगों को अपने पिन कोड की जानकारी न हो। प्राधिकरण की यह राय है कि जहां सेवा उपलब्ध है उस क्षेत्र के नाम तथा उसके बाद स्थान/क्षेत्र का पिन कोड दिया जाना या न दिया जाना सेवा प्रदाताओं पर छोड़ दिया जाना चाहिए।

कॉल सेंटरों द्वारा नोडल अधिकारी तथा अपीली प्राधिकारी के डॉकेट नम्बर और संपर्क ब्यौरे उपलब्ध कराना:

3.10.5 इस सुझाव पर कि कॉल सेंटरों द्वारा शिकायतकर्ता को नोडल अधिकारी, अपीलीय प्राधिकरण के संपर्क संबंधी विवरण तथा शिकायत संख्या तत्काल प्रदान की जानी चाहिए, प्राधिकरण ने इन सुझावों पर विचार किया है और प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि यदि उपभोक्ता कॉल सेंटर द्वारा उसकी शिकायत के निवारण से संतुष्ट नहीं है या जब उसके द्वारा अनुरोध किया जाए, तो शिकायत पर लिए गए निर्णय से सूचित करते हुए नोडल अधिकारी के संपर्क संबंधी विवरण उपलब्ध कराए जाने के लिए विनियम में उपबंध किया जाए। इन विनियमों में कॉल सेंटर के लिए यह उपबंध भी किया गया है कि वे शिकायत दर्ज करते समय यूनिक आइडेंटिफिकेशन संख्या जिसे डॉकेट संख्या कहा जाएगा, से भी सूचित करें।

शिकायतों और अपीलों की पावती:

3.10.6 प्राधिकरण ने नोडल अधिकारी द्वारा परामर्श पत्र में प्रस्तावित 2 दिनों की बजाय 3 दिनों के भीतर पावती दिए जाने के सुझाव पर भी विचार किया और यह निर्णय लिया कि नोडल अधिकारी शिकायतकर्ता को शिकायत दर्ज कराने के तीन दिनों के भीतर यूनिट शिकायत संख्या बताएगा। प्राधिकरण ने यह निर्णय भी लिया है कि अपीली प्राधिकरण अपील के पंजीकरण के पश्चात परामर्श पत्र में प्रस्तावित अपील प्राप्त होने के पांच दिनों के भीतर की बजाय तीन दिनों के भीतर पावती तथा पंजीकृत की गई अपील की क्रम संख्या भेजेगा।

दोष अथवा सेवा में व्यवधान अथवा सेवा विच्छेदन से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए समय-सीमा:

3.10.7 कॉल सेंटरों के लिए समय-सीमा निर्धारित किए जाने की आवश्यकता के बारे में ऊपर पैरा 3.4.2 में बताया जा चुका है। प्राधिकरण ने सेवा में खराबी या व्यवधान या सेवा विच्छेदन संबंधी शिकायतों के निवारण के लिए समय-सीमा बढ़ाए जाने के संबंध में पणधारियों के सुझाव पर विचार किया और उसकी यह राय थी कि इस प्रकार की शिकायतों का निवारण शीघ्र किया जाना जरूरी है इसलिए इन विनियमों में इसके लिए तीन दिन की समय-सीमा निर्धारित की गई है।

नोडल अधिकारी द्वारा शिकायतों के समाधान के लिए समय-सीमा:

3.10.8 नोडल अधिकारी द्वारा शिकायत के निवारण के लिए समय-सीमा को प्रस्ताव पत्र में प्रस्तावित 10 दिनों से बढ़ाकर 2 महीने किए जाने के लिए पणधारियों के सुझावों के बारे में प्राधिकरण ने इस सुझाव पर विचार किया और उसकी यह राय थी कि अधिकतर शिकायतों का निपटारा कॉल सेंटर के स्तर पर ही संतोषजनक रूप से कर लिया जाना चाहिए तथा केवल अपवादस्वरूप मामलों को ही शिकायत को नोडल अधिकारी के पास भेजने की आवश्यकता होती है। प्राधिकरण को यह उम्मीद है कि सेवा प्रदाता कॉल सेंटर स्तर पर उपभोक्ता शिकायतों के प्रभावी और शीघ्र निवारण के लिए उपयुक्त प्रणाली और प्रक्रिया अपनाएंगे। नोडल अधिकारी को शिकायत के निवारण के लिए दो महीने के समय का उपबंध, शिकायतों के शीघ्र निपटान के प्रति उपभोक्ताओं की उम्मीदों को ध्यान में रखते हुए बहुत अधिक है। अतः प्राधिकरण ने यह अधिदेशित किया है कि नोडल अधिकारी सेवा में खराबी या

व्यवधान या सेवा के विच्छेद संबंधी शिकायतों का निवारण 3 दिनों के भीतर करेगा तथा अन्य सभी दशाओं में शिकायतों के प्राप्त होने के 10 दिनों के भीतर करेगा।

3.11 मुददा संख्या 9 — क्या (I) तीव्र और किफायती वैकल्पिक विवाद निपटान प्रणाली और (II) पारदर्शिता और स्वतंत्रता बनाए रखने के लिए कंपनी के भीतर अपीलीय प्राधिकरण की संरचना उचित है?

3.11.1 (i) तीव्र और किफायती विवाद निपटान प्रणाली और (ii) पारदर्शिता तथा स्वतंत्रता बनाए रखने के लिए कंपनी के भीतर अपीलीय प्राधिकरण की संरचना उचित है या नहीं के बारे में प्रणधारियों की टिप्पणियां पैरा (क) से (ज) में संक्षेप में दी गई हैं और तत्पश्चात निम्नलिखित पैराग्राफों में उनका विश्लेषण किया गया है।

(क) अपीली प्राधिकरण की प्रस्तावित संरचना समुचित रूप से तैयार नहीं की गई है। अपीली प्राधिकरण में तीन सदस्य अर्थात् अध्यक्ष, सेवा प्रदाता के प्रतिनिधि और ट्राई में पंजीकृत सीएजी के प्रतिनिधि होने चाहिए।

(ख) ट्राई द्वारा सेवानिवृत्त न्यायाधीशों के पैनल का चयन करके दिया जाना चाहिए जिनमें से सेवा प्रदाता एक अपीली प्राधिकारी चुन सके। प्रत्येक जिले में एक जिला स्तरीय अपीलीय प्राधिकरण की स्थापना की जानी चाहिए। ट्राई के विनियमों, आदेशों और निदेशों के उल्लंघन को अपराध माना जाना चाहिए तथा सेवा प्रदाता को दण्डित करने और उपभोक्ता को क्षतिपूर्ति दिए जाने के लिए दण्डात्मक उपबंध किए जाएं। यूके में उपभोक्ता सेवा गारंटी सेक्शन कोड ऑफ प्रैक्टिस (सीओपी) आदर्श है। लाइसेंसी के पास सीओपी के लिए एक वेबसाइट भी होनी चाहिए और सभी विज्ञापनों में प्रकाशित किया जाना जरूरी है।

(ग) सेवा प्रदाता द्वारा अपीली प्राधिकारी की नियुक्ति के समस्त उद्देश्य और प्रयोजन पूर्णतः अस्वीकार्य है। अपीली प्राधिकरण की नियुक्ति और उसका अधीक्षक ट्राई के पास होना चाहिए। एक तीन सदस्यीय अपीली प्राधिकरण, जिसका एक सचिव तथा सचिवालय हो, अवश्य होना चाहिए। तीन सदस्यीय अपीली प्राधिकरण में से एक सदस्य अध्यक्ष और पीठासीन



अधिकारी तथा अन्य दो सदस्य हो सकते हैं। सेवा प्रदाता के निकाय द्वारा एक सदस्य तर्का द्राई द्वारा अनुरोध किए जाने पर जहां सेवा प्रदाता स्थित है, उस शहर में जिला फोरम द्वारा सुझाए गए तीन के पैनल में से एक को द्राई सदस्य सह-अध्यक्ष नामित करता है अपीली प्राधिकरणों की संख्या बहुत अधिक न हो सके, इसके लिए द्राई प्रत्येक स्थान पर एक ही अधिकरण का गठन कर सकेगा जो सभी उपभोक्ताओं से प्राप्त समस्त अपीलों की सुनवाई करेगा। इस पर आने वाले व्यय को सेवा प्रदाता के निकाय द्वारा वहन किया जाएगा।

(घ) अपीली प्राधिकरण में सीओएआई, एयूएसपीआई, ब्रॉडबैंड सेवा प्रदाताओं, केबल टीवी सेवा प्रदाताओं के प्रतिनिधियों और द्राई के साथ पंजीकृत सीएजी सदस्यों को शामिल किया जाना चाहिए।

(ङ) कंपनी के भीतर अपीलीय प्राधिकरण पहले से ही विद्यमान है। हम पदनाम, दायित्वों और पीठासीन (अपीलीय) अधिकारियों के उत्तरदायित्व का भौगोलिक क्षेत्र और परिधि संबंधी बातों का प्रैक्टिस मैनुअल में शामिल करना चाहेंगे। उद्योग द्वारा निर्णीत ओम्बड्समैन कार्यान्वित किया जाएगा।

(च) हम अपीली प्राधिकरण के प्रस्तावित संरचना से सहमत नहीं हैं। अपीली प्राधिकरण केवल सेवा प्रदाता के संगठन में से नियुक्त किया जाना चाहिए। इस प्रस्ताव को उद्योग द्वारा स्वैच्छिक रूप से प्रस्ताव किए गए ओम्बड्समैन के स्वतंत्र कार्यालय की स्थापना के विरोध में भी मूल्यांकन किया जाना चाहिए।

(छ) यह सिफारिश की गई है कि प्रत्येक सेवा प्रदाता द्वारा अलग अपीली प्राधिकरण की स्थापना के स्थान पर एक सेवा प्रदाता का तटस्थ साझा अपीली प्राधिकरण हो। दूरसंचार विभाग का विद्यमान टेलकाम मॉनीटरिंग प्रकोष्ठ को समस्त दूरसंचार क्षेत्र के लिए अपीली प्राधिकरण के रूप में कार्य करने का दायित्व सौंपा जा सकता है।

(ज) हम यह महसूस करते हैं कि सेवा प्रदाताओं को अपीली प्राधिकरण की संरचना, पदावधि तथा उसके गठन और कार्यकरण संबंधी अन्य पहलुओं पर निर्णय लेने की अनुमति दी जानी चाहिए।

#### अपीली प्राधिकरण की संरचना:

3.11.2 अपीली प्राधिकरण की संरचना के बारे में प्राधिकरण को पणधारियों से विभिन्न विचार प्राप्त हुए हैं। परामर्श पत्र में एक व्यक्ति के अपीली प्राधिकरण का प्रस्ताव किया गया था जो पीठासीन अधिकारी के रूप में कार्य करेगा। उपभोक्ता संगठनों की आम राय थी कि एक से

बहु-सदस्यीय अपीली प्राधिकरण हो। कंपनी के भीतर अपीली प्राधिकरण की स्थापना के बारे में दूरसंचार विभाग के निदेश भी हैं। पणधारियों की राय को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण की यह राय है कि जब तक विभिन्न एजेंसियों द्वारा अपीली प्राधिकरण नियुक्त किए जाने की मंशा न हो, बहु-सदस्यीय अपीलीय प्राधिकरण की स्थापना अधिक लाभदायक नहीं होगी। चूंकि दूरसंचार विभाग के निदेशों में कंपनी के भीतर अपीली प्राधिकरण की स्थापना के बारे में निदेश दिए गए हैं इसलिए उपयुक्त होगा कि एक या अधिक सदस्यीय अपीली प्राधिकरण की संरचना का निर्धारण और विनिश्चय किया जाए और सेवा प्रदाता द्वारा उसकी नियुक्ति की जाए। तथापि, अपील के शीघ्र निपटान के लिए, अपील की प्राप्ति, पावती और अपील के निपटान सहित अन्य सचिवीय कार्य में सहायता प्रदान करने के लिए एक सचिव तथा सचिवालय की आवश्यकता होगी। अतः प्राधिकरण ने यह निर्णय लिया है कि सेवा प्रदाता द्वारा किए गए विनिश्चय के अनुसार एक या बहु-सदस्यीय प्राधिकरण की संरचना के लिए इन विनियमों में उपबंध किए जाएं तथा यह सुनिश्चित करने के लिए कि प्रत्येक अपील पर तीन महीनों के भीतर निर्णय लिया जा सके, सेवा प्रदाता द्वारा एक या अधिक अपीली प्राधिकरण नियुक्त किए जाने के उपबंध भी किए गए। इसके अतिरिक्त, अपीली प्राधिकारी के लिए सचिवालय और एक सचिव का उपबंध भी इन विनियमों में किया गया था।

3.11.3 तटस्थ सामान्य अपीली प्राधिकारी तथा डीओटी के वीटीएम प्रकोष्ठ को अपीली प्राधिकारी के रूप में जिम्मेदारी सौंपे जाने के मुद्दों पर मुद्दा संख्या 4 में चर्चा की गई है।

3.12 मुद्दा संख्या 10 – मसौदा विनियम में अपीली प्राधिकारी के लिए अपील के निपटान की प्रक्रिया:

3.12.1 मसौदा विनियम में अपीली प्राधिकारी के लिए अपील के निपटान की प्रक्रिया के बारे में पणधारियों की टिप्पणियां पैरा (क) से (ढ) में संक्षेप में दी गई हैं तथा उसके बाद के पैराग्राफ में उसका विश्लेषण किया गया है।

(क) अपील का इलेक्ट्रॉनिक प्रस्तुतीकरण और शिकायतों की स्थिति की ऑनलाइन जानकारी के लिए उपबंध; आवंटित संख्या की सूचना देने और सेवा प्रदाता को प्रतिलिपि भेजने के लिए सचिव को दिए गए पांच दिन कम करके दो दिन किए जाएं; सेवा प्रदाता द्वारा

एक सप्ताह के भीतर उत्तर देना चाहिए; अपीली प्राधिकारी 15 दिनों के भीतर अपील पर निर्णय लेगा; अध्याय चार के अंतर्गत बिंदु 18 में विहित रिपोर्टिंग संबंधी अपेक्षाएं नोडल अधिकारी पर भी लागू होनी चाहिए और वह अधिकांश मामलों का निपटारा करने में सक्षम होना चाहिए।

(ख) अपील के निपटान की प्रक्रिया सही है और उपभोक्ता की अपेक्षाओं के अनुकूल है।

(ग) प्रस्तावित अवधि अपील के त्वरित निपटान को प्रेरित नहीं करती है।

(घ) ऐसी वित्तीय गुणात्मकता असफलता की संभावना का पता लगाया जा सकता है तथा उसे विनियम में उपयुक्त रूप से शामिल किया जा सकता है। सेवा गुणवत्ता और बेंचमार्क का तब तक कभी पालन नहीं किया जा सकता है, जब तक कि इन्हें वित्तीय क्षतिपूर्ति के साथ नहीं जोड़ा जाता। मसौदा विनियम में ऐसी स्थिति में यदि बेंचमार्क में निर्दिष्ट समय-सीमा का अनुपालन/पालन नहीं किया जाता है, तो उपभोक्ता को क्षतिपूर्ति/दण्ड के रूप में संदाय की जाने वाली एक नियत राशि और संबंधित सेवा को निर्दिष्ट करने वाली एक तालिका शामिल की जानी चाहिए।

(ङ) कंपनी के भीतर पहले से विद्यमान अपीली प्राधिकारी है। हम प्रैक्टिस मैनुअल में पीठासीन (अपीली) अधिकारियों के पदनाम दायित्व, उत्तरदायित्व के भौगोलिक क्षेत्र और परिधि को शामिल करना चाहेंगे। उद्योग द्वारा निर्णीत ओम्बड्समैन को कार्यान्वित किया जाएगा।

(च) यह प्रक्रिया नियमानुकूल प्रतीत होती है, परंतु अपील के निपटान की प्रक्रिया और समय-सीमा पर अंतिम निर्णय लेने से पूर्व उन पर ध्यान दिए जाने की आवश्यकता है।

(छ) प्रस्तावित प्रक्रिया स्वीकार्य है।

(ज) उपभोक्ताओं को बेहतर सेवा प्रदान करने के अपीलीय प्राधिकारी तक पहुंचने वाले उपभोक्ता की शिकायतों का निवारण समयबद्ध रूप से किया जाना चाहिए।

(झ) अपीलकर्ताओं को क्षतिपूर्ति के लिए आदेश पारित करने की शक्ति प्रत्यक्ष हानि तक सीमित होनी चाहिए, अप्रत्यक्ष, अमूर्त अथवा क्षतिपूर्ति के किसी अन्य प्रकार के लिए नहीं (खण्ड 17 (11))।

(ञ) अपीली प्राधिकारी द्वारा अपील के निर्णय के लिए समय-सीमा कम से कम 4 माह होनी चाहिए (खण्ड 17 (12))।

(ट) सेवा प्रदाता द्वारा अपीली प्राधिकारी के आदेशों के अनुपालन के लिए समय-अवधि कम से कम चार माह होनी चाहिए (खण्ड 17 (14))।

(ढ) अपली प्राधिकारी द्वारा सूचना के लिए लघु समयावधि निर्धारित करने की शक्ति ट्राई के स्थान पर लाइसेंसर को प्रस्तावित की गई है (खण्ड 18)।

### छूट और क्षतिपूर्ति:

3.12.2 ऐसे सुझाव हैं कि ऐसी असफलता के वित्तीय परिमाण की संभावना का पता लगाया जाए तथा उन्हें विनियमों में उपयुक्त रूप से अंतर्विष्ट किया जाए। इसके अलावा, यह भी राय है कि सेवा की गुणवत्ता तथा बेंचमार्कों का तबतक कभी भी अनुपालन नहीं किया जाएगा, जब तक की इन्हें वित्तीय क्षतिपूर्ति से नहीं जोड़ा जाएगा तथा इन विनियमों में एक तालिका जोड़ी जानी चाहिए, जो सेवा तथा उपभोक्ता को उस स्थिति में क्षतिपूर्ति/दंड के रूप में एक नियत राशि का भुगतान विनिर्दिष्ट करे, यदि सेवा प्रदाता द्वारा शिकायतों के निराकरण के लिए बेंचमार्क में निर्दिष्ट समय का अनुपालन/पालन नहीं किया जाता है। प्राधिकरण ने ऐसे मामलों में उपभोक्ताओं को क्षतिपूर्ति के मामले पर विचार किया है तथा उसका मत है कि शिकायत के सभी मामलों को आपस में जोड़ना तथा उन्हें अनिवार्य क्षतिपूर्ति में शामिल करना संभव नहीं है। दोष के विलंबित सुधार के लिए किराए में छूट हेतु क्यूओएस विनियमों में प्रावधान पहले से ही विद्यमान है तथा प्रतिभूति जमा की विलंबित वापसी के लिए ब्याज के भुगतान के लिए प्रावधान भी विद्यमान है। अतः प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि ऐसी वित्तीय क्षतिपूर्ति के लिए इन विनियमों में कोई प्रावधान करने की आवश्यकता नहीं है।

### अपीली प्राधिकारी द्वारा अपीलों के निपटान के लिए समय-सीमा:

3.12.3 अपीली प्राधिकारी द्वारा अपीलों के निपटान के लिए समय-सीमा के बारे में प्राधिकरण को स्टेकहोल्डरों से प्राप्त हुए सुझाव 15 दिन से 4 माह के बीच के थे। कुछ स्टेकहोल्डरों के अनुसार, मसौदा विनियमों में अपीलों के निपटान के लिए प्रस्तावित एक माह की अवधि मसौदा विनियमों में रेखांकित पद्धति पर विचार करते हुए बहुत कम मानी गई। इस समय कुछ स्टेकहोल्डरों ने, विशेष रूप से उपभोक्ता समर्थक ग्रुपों ने अपीलों के निपटान के लिए अपीली प्राधिकरण के लिए छोटी अवधि निर्दिष्ट करने की मांग की। "सूचना प्रदान करने के लिए सेवा प्रदाता के लिए 7 दिन के समय तथा अपील का निपटान करने के लिए अपीली प्राधिकारी के लिए 15 दिनों के समय" के सुझाव पर प्राधिकरण का विचार है कि पारदर्शी पद्धतियों का पालन करते हुए 15 दिन की यह समय-सीमा अपीलों का निपटान करने के लिए पर्याप्त नहीं होगी। चूंकि अपीलें अपीली प्राधिकारी के पास कॉल सेंटरों तथा नोडल अधिकारियों द्वारा

विचार करने के पश्चात् आती हैं, इसलिए अपीली प्राधिकारी को कॉल सेंटर और नोडल अधिकारी द्वारा की गई कार्रवाई तथा उपचारात्मक उपायों से संबंधित तथ्यों को ध्यान में रखना होता है और इसीलिए अपीली प्राधिकारी के पास अपीलों के समाधान हेतु एक युक्तिसंगत समयावधि होनी चाहिए। अतः प्राधिकरण ने निर्णय लिया कि प्रत्येक अपील पर प्रत्येक सेवा प्रदाता के अपीली प्राधिकारी द्वारा अपील दायर किए जाने की तारीख से तीन माह के भीतर निर्णय लिया जाना चाहिए।

3.12.4 इस सुझाव के संबंध में कि "अपीलकर्ता की अपील पंजीकृत करने के बाद अपील की आबंटित क्र.सं. की पावती और सेवा प्रदाता के अपील की एक प्रति अग्रेषित करने हेतु अपीली प्राधिकरण के सचिव को दिए गए 5 दिनों को घटाकर 2 दिन कर दिया जाए और सेवा प्रदाता एक सप्ताह के भीतर इसका उत्तर दे," प्राधिकरण ने सुझाव पर विचार किया और इन विनियमों में अपीलकर्ता को पावती भेजने हेतु 5 दिन की समय-सीमा को घटाकर 2 दिन करने का निर्णय लिया। तथापि, प्राधिकरण का यह मत है कि सेवा प्रदाता को अपील का उत्तर देने के लिए पर्याप्त समय चाहिए। इसलिए प्राधिकरण ने सेवा प्रदाता को अपील का अपना उत्तर देने के लिए 15 दिन का समय देने की अनुमति देने का निर्णय लिया।

3.12.5 इस सुझाव के बारे में कि "सेवा प्रदाता द्वारा अपीली प्राधिकरण के आदेशों का अनुपालन करने हेतु परामर्श पत्र में प्रस्तावित 15 दिनों की बजाय 30 दिन की समयावधि दी जाए", प्राधिकरण का मत है कि 15 दिनों का समय अपीली प्राधिकरण के आदेशों को लागू करने के लिए उपयुक्त और पर्याप्त है।

अपीलों का इलेक्ट्रॉनिक प्रस्तुतिकरण तथा वेबसाइट पर लंबित अपीलों की स्थिति को दर्शाया जाना:

3.12.6 अपील को इलेक्ट्रॉनिक माध्यम से प्रस्तुत करने तथा शिकायतों को ऑनलाइन प्राप्त करने संबंधी सुझाव के बारे में प्राधिकरण ने इन रायों पर विचार किया और उसका यह मत है कि अपील दाखिल करते समय कई बार दस्तावेजों और दस्तावेजों साक्ष्यों को संलग्न करने की जरूरत पड़ती है और इन्हें ऑनलाइन प्रस्तुत नहीं किया जा सकता है। प्राधिकरण ने ऐसे सुझावों पर विचार किया और ई-मेल तथा अन्य इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों से कॉल सेंटर और नोडल अधिकारी को शिकायत भेजने या दाखिल करने हेतु इन विनियमों में उचित प्रावधान

करने का निर्णय लिया। प्राधिकरण ने यह भी निर्णय लिया कि अपीली प्राधिकरण अपनी या सेवा प्रदाता की वेबसाइट पर निपटान हेतु लंबित प्रत्येक अपील की स्थिति दर्शाएगा।

### अपीलों की स्थिति की रिपोर्ट देना:

3.12.7 इस सुझाव के संबंध में कि "अपीली प्राधिकरण द्वारा रिपोर्ट करने हेतु कम समयावधि निर्धारित करने की शक्ति लाइसेंसर के पास होनी चाहिए", प्राधिकरण का यह मत है कि चूंकि ये विनियम प्राधिकरण द्वारा जारी किए गए हैं, इसलिए प्राधिकरण यह दायित्व लाइसेंसर को नहीं दे सकता।

3.13 मुद्दा संख्या 11 — उपभोक्ता की शिकायतों को निपटाने हेतु प्रक्रिया नियमावली बनाने की पद्धति को उपभोक्ताओं की पहुंच में लाया जा रहा है।

3.13.1 उपभोक्ता की शिकायतों को निपटाने हेतु प्रक्रिया नियमावली बनाने की पद्धति को उपभोक्ताओं की पहुंच में लाया जा रहा है, पर स्टैकहोल्डर्स की टिप्पणियां संक्षिप्त रूप में पैरा (क) से (ड) में दी गई हैं और इसके बाद निम्नलिखित पैराओं में उसका विश्लेषण किया गया है।

(क) पृष्ठ 45 पर पैरा (ज) 3 पर निर्दिष्ट "बिक्री केन्द्र" के विस्तार को "बिक्री केन्द्र पर प्रत्येक प्री-पेड रिचार्ज कार्ड के साथ उपलब्ध" और प्रत्येक पोस्ट-पेड बिल तक किया जाए।

(ख) यह सुप्रलेखित है। जैसा कि पत्र में बताया गया है, अधिकांश उपभोक्ता प्री-पेड मोबाइल सब्सक्राइबर हैं। इसलिए यह सुझाव दिया जाता है कि "प्रक्रिया नियमावली" के प्री-पेड सब्सक्राइबरों को बेचे गए रिचार्ज कूपनों का भी भाग बनाया जाए।

(ग) उपभोक्ता को नियमावली उपलब्ध कराने को अनिवार्य बनाया जाए और इसका व्यापक रूप से प्रचार किया जाए।

(घ) सेवा के प्रावधान के समय प्रक्रिया नियमावली को अनुदेश नियमावली का भाग बनाया जाए। यह सेवा प्रदाता की वेबसाइट और कंपनी के सभी केन्द्रों पर भी उपलब्ध हो।

(ड) नियमावली को संबंधित सेवा प्रदाता की वेबसाइट पर प्रकाशित किया जाए।

### प्रक्रिया नियमावली की उपलब्धता:

3.13.2 एक सुझाव यह है कि अधिकांश सब्सक्राइबर प्री-पेड मोबाइल उपभोक्ता हैं और इसलिए "प्रक्रिया नियमावली" को प्री-पेड सब्सक्राइबरों को बेचे गए रिचार्ज कूपनों का एक

भाग बनाया जाए। प्राधिकरण ने सुझाव की जांच की और यह भी नोट किया कि इस समय कोई रिचार्ज कूपन खरीदे बिना भी रिचार्ज कराया जा सकता है, जैसा कि इलैक्ट्रॉनिक माध्यमों से ईजी रिचार्ज और इस बात पर भी विचार किया कि प्रत्येक प्री-पेड रिचार्ज कूपन अथवा कार्ड के साथ "प्रक्रिया नियमावली" देने के प्रावधान को आदेशित करना युक्तिसंगत नहीं है। इसी प्रकार, प्रत्येक पोस्टपेड बिल के साथ भी "प्रक्रिया नियमावली" देना सही नहीं है।

3.13.3 तथापि, स्टैकहोल्डरों के सुझावों को ध्यान में रखते हुए प्राधिकरण ने इन विनियमों में यह आदेशित किया कि सेवा प्रदाता के प्रत्येक कार्यालय, कॉल सेंटर, उपभोक्ता सुविधा केन्द्र, हैल्प डेस्क, नोडल अधिकारी, अपीली प्राधिकरण, बिक्री केन्द्रों और सेवा प्रदाता की वेबसाइट पर संदर्भ हेतु नियमावली उपलब्ध करायी जाए। प्राधिकरण ने यह भी आदेशित किया है कि सेवा प्रदाता अथवा उसका एजेंट सेवा सब्सक्राइब करते समय प्रत्येक उपभोक्ता को नियमावली की एक प्रति अथवा उसका संक्षिप्त संस्करण (जिसमें मुख्य विशेषताएं जैसे-सेवा संबंधी निबंधन और शर्तें, कॉल सेंटर, नोडल अधिकारी और अपीली प्राधिकरण के संपर्क ब्यौरे, शिकायतों के समाधान हेतु प्रक्रिया और समय-सीमा तथा अनुसूची में निर्दिष्ट समय-सीमा आदि शामिल हो) उपलब्ध कराए।

3.14 मुद्दा संख्या 12 — क्या प्री-पेड मोबाइल उपभोक्ताओं को यूसेज ब्यौरा दिया जाए अथवा नहीं?

3.14.1 क्या प्री-पेड मोबाइल उपभोक्ताओं को यूसेज ब्यौरा दिया जाए अथवा नहीं, इस मुद्दे पर स्टैकहोल्डरों की टिप्पणियां संक्षिप्त रूप में पैरा (क) से (छ) तक दी गई हैं और इसके बाद निम्नलिखित पैराओं में इसका विश्लेषण किया गया है।

(क) यह एक क्रांतिकारी कदम होगा जो सब्सक्राइबरों में विश्वास/संतोष पैदा करेगा और सेवा प्रदाताओं की छवि को अच्छा बनाकर एक मैत्रीपूर्ण व्यवस्था की शुरुआत करेगा।

(ख) इंटरनेट यूसेज प्रभार और एसएमएस प्रभार को भी शामिल किया जाए।

(ग) हम विनियम का स्वागत करते हैं और इससे उपभोक्ताओं को निश्चित तौर पर सहायता मिलेगी।

(घ) सेवा प्रदाता के लिए प्री-पेड मोबाइल उपभोक्ताओं को यूसेज ब्यौरे देना व्यावहारिक नहीं है और यदि व्यक्तिगत अनुरोध पर ऐसा किया गया है तो इससे नेटवर्क के सामान्य काम में बाधा पड़ने के अतिरिक्त सेवा प्रदाता का प्रयास, समय और लागत भी अधिक लगेगी। यह अंतर्निहित अतिरिक्त लागत काफी अधिक होगी और उसे संबंधित सब्सक्राइबर को वहन करना होगा।

(ङ) प्री-पेड सब्सक्राइबरों को यूसेज ब्यौरा देने का आदेश नहीं दिया जाना चाहिए।

(च) प्रारूप विनियम सं. 22 पर सहमति है, किंतु तर्क संगत मूल्य के बारे में निर्णय सेवा प्रदाताओं पर छोड़ दिया जाए।

(छ) हालांकि प्री-पेड उपभोक्ता प्रत्येक यूसेज के बाद अपनी शेष राशि देख सकते हैं, प्री-पेड उपभोक्ताओं को यूसेज ब्यौरे देने में तकनीकी मुद्दे शामिल हैं, जिनका मूल्यांकन ऐसे सब्सक्राइबरों को यह सुविधा देने से पहले किए जाने की जरूरत है।

#### प्री-पेड उपभोक्ताओं को प्रयोग संबंधी ब्यौरों का प्रावधान:

3.14.2 सेवा प्रदाताओं के उपर्युक्त विचारों से यह स्पष्ट होता है कि उपभोक्ताओं को मदवार यूसेज विवरण से संबंधित ब्यौरे प्रदान करना तकनीकी रूप से संभव है, जिनमें सभी कॉल डाटा रिकॉर्ड्स और सेवाओं के प्रति उनके वित्तीय मूल्य के संबंध में वास्तविक सेवा प्रयोग विवरण दर्शाए गए हों, किंतु इसमें लागत संबंधी विविधाएं हैं। क्योंकि हमें प्री-पेड उपभोक्ताओं से मदवार बिलों के प्रावधान के बारे में कई अभ्यावेदन प्राप्त हुए हैं और प्री-पेड उपभोक्ताओं को मदवार प्रयोग ब्यौर और प्रभारों के प्रावधान के बारे में जानकारी देने हेतु सूचना का अधिकार अधिनियम के अंतर्गत काफी अभ्यावेदन मिले हैं, प्री-पेड उपभोक्ताओं के हित का संरक्षण करने के लिए प्राधिकरण ने युक्तिसंगत प्रभार पर भुगतान के आधार पर प्री-पेड उपभोक्ताओं द्वारा मांगे जाने पर यूसेज ब्यौरे का प्रावधान करने का आदेश दिया है। वास्तविक प्रभार अवधारित करने का निर्णय सेवा प्रदाताओं पर छोड़ा गया है, जोकि उच्चतम सीमा के अधीन है।

3.14.3 ऊपर की गई टिप्पणी को ध्यान में रखते हुए, प्राधिकरण ने यह आदेशित करने का निर्णय लिया है कि किसी प्री-पेड मोबाइल कनेक्शन वाले उपभोक्ता से पूर्ववर्ती 6 महीनों की



अवधि में आने वाली किसी अवधि हेतु सेवा प्रदाता ऐसे उपभोक्ता को उचित कीमत पर मूल्यवर्धित सेवाओं, प्रीमियम दर सेवाओं और रोमिंग प्रभार तथा उसकी मौद्रिक कीमत सहित सभी कॉल डाटा रिकॉर्ड के संबंध में, वास्तविक सेवा यूसेज का ब्यौरा दर्शाते हुए मदवार यूसेज प्रभारों से संबंधित जानकारी प्रदान करेगा। प्राधिकरण ने यह भी विचार किया है कि सेवा प्रदाता को यह जानकारी देने में आई लागत खर्च करनी होगी और तदनुसार वह प्री-पेड उपभोक्ता से ऐसी लागत लेने हेतु एक अधिकतम सीमा विनिर्दिष्ट करे ताकि वह कीमत या लागत ऐसी जानकारी प्राप्त करने हेतु उसी सेवा प्रदाता के पोस्टपेड उपभोक्ताओं द्वारा देय कीमत या लागत अथवा सेवा प्रदाता की लाइसेंस की निबंधन और शर्तों के अनुसार देय कीमत या लागत, जो भी कम हो, से अधिक न हो।

#### 4. ट्राई द्वारा उपभोक्ता की शिकायतों को समाधान हेतु सेवा प्रदाताओं को भेजना:

4.1 आमतौर पर उपभोक्ता यह उम्मीद करते हैं कि प्राधिकरण ऐसा तंत्र और दृष्टिकोण बनाए जो उपभोक्ता के हितों की रक्षा कर सके। प्राधिकरण को उपभोक्ताओं से काफी शिकायतें मिल रही हैं। इनमें से कुछ शिकायतें ऐसी हैं जो जेनरिक प्रकृति की हैं जो काफी उपभोक्ताओं को प्रभावित कर रही हैं अथवा प्रणालीगत अपर्याप्तता अथवा अधिनियम, विनियमों, निदेशों या अधिनियम के अंतर्गत दिए गए आदेशों का उल्लंघन करने अथवा सेवा प्रदाताओं द्वारा उपभोक्ताओं के हितों पर प्रतिकूल प्रभाव डालने वाला व्यवहार अपनाने संबंधी शिकायतें हैं। ट्राई ने इन शिकायतों में उठाए गए विभिन्न मुद्दों की जांच की है और इन शिकायतों का प्रभावी रूप से समाधान करने, शिकायतों के मूल कारणों का विश्लेषण करने तथा एक समयबद्ध तरीके से ऐसे मामलों पर उपचारात्मक कार्यवाही करने हेतु इन्हें संबंधित सेवा प्रदाता के पास निर्दिष्ट किया है।

4.2 प्राधिकरण ने यह पाया है कि कई मामलों में सेवा प्रदाता या तो समयबद्ध तरीके से शिकायतों का समाधान नहीं करते हैं अथवा प्राधिकरण को उसके द्वारा भेजी गई शिकायतों पर की गई कार्यवाही और मूल कारण विश्लेषण के परिणाम की रिपोर्ट नहीं देते हैं। इसलिए

प्राधिकरण ने सेवा प्रदाताओं को प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट की गई ऐसी सभी शिकायतों की जांच करने तथा प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट किए जाने के एक माह के भीतर ऐसी शिकायतों को निपटाने/उनका समाधान करने का आदेश देने का निर्णय लिया है। प्राधिकरण ने यह भी आदेश दिया है कि सेवा प्रदाता ऐसी शिकायतों को निर्दिष्ट किए जाने की तारीख से लेकर एक माह के भीतर शिकायत के समाधान के बारे में उपभोक्ता और प्राधिकरण को जानकारी देगा। इसके अतिरिक्त, प्राधिकरण ने यह आदेश दिया है कि यदि शिकायतों की जांच में सेवा प्रदाता द्वारा अपनाई गई प्रक्रिया या संचालन में सामान्य खामी अथवा प्रणालीगत अपर्याप्तता का पता चलता है तो सेवा प्रदाता ऐसे सभी समान उपभोक्ताओं के संबंध में उपाय करे और प्राधिकरण को ऐसी शिकायतें भेजने के 2 माह के भीतर पता चली सामान्य खामी, अथवा प्रणालीगत अपर्याप्तता तथा उसके द्वारा किए गए उपायों के बारे में सूचित करे।

5. विस्तृत परामर्श प्रक्रिया और सभी स्टैकहोल्डरों की टिप्पणियों पर विचार करने के बाद प्राधिकरण की यह राय है कि सेवा प्रदाताओं को लागू किसी कानून के अंतर्गत न्यायालय या अधिकरण या फोरम या आयोग में जाने के उनके कानूनी अधिकार को प्रभावित किए अथवा उसे लिए बिना न्यूनतम लागत से व्यक्तिगत दूरसंचार उपभोक्ताओं की शिकायतों के त्वरित समाधान हेतु एक इन-हाऊस उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र उपलब्ध कराया जाना चाहिए। दूरसंचार उपभोक्ताओं की शिकायतों के समाधान के मुद्दे को विनियमित करना जरूरी हो गया है क्योंकि सेवा प्रदाता उपभोक्ताओं की समस्याओं के समाधान हेतु उनकी संतुष्टि की पर्याप्त और प्रभावी इन-हाऊस व्यवस्था करने में विफल रहे हैं। इसलिए प्राधिकरण ने उक्त विनियमों के अंतर्गत अथवा इसके बाद शिकायतों के समाधान के दौरान किसी भी समय लागू किसी कानून के अंतर्गत न्यायालय या अधिकरण या फोरम या आयोग जाने के उपभोक्ता के कानूनी अधिकार को प्रभावित किए बिना और व्यक्तिगत उपभोक्ता की शिकायतों का किफायती और त्वरित समाधान सुनिश्चित करने हेतु दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निराकरण विनियम, 2007 बनाया है।

6. इन विनियमों में निर्दिष्ट उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र दूरसंचार उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण हेतु सेवा प्रदाताओं द्वारा स्व-विनियमन पर मुख्यतः ध्यान देते हुए सौम्य विनियम के सिद्धांतों पर आधारित है। प्राधिकरण को यह आशा है "दूरसंचार उपभोक्ता संरक्षण और शिकायत निराकरण विनियम, 2007" दूरसंचार क्षेत्र के उपभोक्ताओं की शिकायतों का

प्रभावी, त्वरित और किफायती समाधान सुनिश्चित करेगा तथा दूरसंचार क्षेत्र के उपभोक्ताओं की व्यक्तिगत शिकायतों के न्याय-निर्णयन हेतु कानून के अंतर्गत गठित फोरम, फारमों, आयोगों और न्यायालयों में मुकदमों की संख्या में कमी लाएगा।

## TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA

### NOTIFICATION

New Delhi, the 4th May, 2007

#### Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007 (3 of 2007)

**F. No. 303-10/2006-QOS.**—In exercise of the powers conferred upon it under section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub-section (1) of section 11, of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997(24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations, namely: -

### CHAPTER I PRELIMINARY

**1. Short title, commencement and application.**-- (1) These regulations may be called the **Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007.**

(2) They shall come into force on their publication in the Official Gazette.

(3) These regulations shall apply to-- ----

(a) all service providers [including Bharat Sanchar Nigam Limited and Mahanagar Telephone Nigam Limited, being the companies registered under the Companies Act, 1956 (1 of 1956)] providing,--

(i) Basic Telephone Service;

(ii) Unified Access Services;

(iii) Cellular Mobile Telephone Service;

(b) all service providers (including the Bharat Sanchar Nigam Limited and the Mahanagar Telephone Nigam Limited) providing Broadband Service:

Provided that nothing contained in these regulations shall apply to an Internet Service Provider whose turnover in any preceding financial year does not exceed rupees five crores or whose total number of Broadband subscribers

in any preceding financial year does not exceed ten thousand numbers, as the case may be.

**2. Definitions.**—In these regulations, unless the context otherwise requires,—

- (a) “Act” means the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997);
- (b) “appellate authority” means one or more persons appointed as appellate authority under regulation 10, by a service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1;
- (c) “Authority” means the Telecom Regulatory Authority of India established under sub-section (1) of section 3 of the Act;
- (d) “Basic Telephone Service” covers collection, carriage, transmission and delivery of voice or non-voice messages over licensee’s Public Switched Telephone Network in licensed service area and includes provision of all types of services except those requiring a separate licence;
- (e) “Broadband” or “Broadband Service” means a data connection,----
  - (i) which is always on and is able to support interactive services including Internet access;
  - (ii) which has the capability of the minimum download speed of two hundred fifty six kilo bits per second or such minimum download speed, as may be specified by the licensor, from time to time, to an individual subscriber from the point of presence of the service provider intending to provide Broadband service where a multiple of such individual Broadband connections are aggregated and the subscriber is able to access these interactive services including the Internet through the said point of presence;
  - (iii) in which the interactive services shall exclude any services for which a separate licence is specifically required (such as real-time voice transmission) except to the extent permitted, or, as may be permitted, under Internet service provider’s licence with internet telephony,and which shall include such services or download speed or features, as may be specified from time to time, by the licensor;
- (f) “Call Centre” means a department or a section or a facility established under regulation 3 by the service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1 for redressal of grievances of its consumers by telephone or electronic means or by any other means;
- (g) “Cellular Mobile Telephone Service” -
  - (i) means telecommunication service provided by means of a

telecommunication system for the conveyance of messages through the agency of wireless telegraphy where every message that is conveyed thereby has been, or is to be, conveyed by means of a telecommunication system which is designed or adapted to be capable of being used while in motion;

(ii) refers to transmission of voice or non-voice messages over Licensee's Network in real time only but service does not cover broadcasting of any messages, voice or non-voice, however, Cell Broadcast is permitted only to the subscribers of the service,

(iii) in respect of which the subscriber (all types, pre-paid as well as post-paid) has to be registered and authenticated at the network point of registration and approved numbering plan shall be applicable;

(h) "consumer" means a consumer of a service provider falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1 and includes its customer and subscriber ;

(i) "Indian language" means a language specified in the Eighth Schedule to the Constitution;

(j) "Internet Service" means all types of Internet access or Internet content services as provided in the licence;

(k) "Licence" means a licence granted or having effect as if granted under section 4 of the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885) or the provisions of the Indian Wireless Telegraphy Act, 1933 (17 of 1933);

(l) "Manual" means the Manual of Practice for handling consumer complaints referred to in regulation 20;

(m) "Nodal Officer" means the officer appointed or designated under regulation 6 by a service provider falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1;

(n) "Public Switched Telephone Network" means a fixed specified switched public telephone network providing a two-way switched telecommunications service to the general public;

(o) "regulations" means the Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances of Regulations, 2007;

(p) "Schedule" means the Schedule annexed to these regulations;

(q) "Unified Access Services" -

(i) means telecommunication service provided by means of a telecommunication system for the conveyance of messages through the agency of wired or wireless telegraphy ;

(ii) refers to transmission of voice or non-voice messages over Licensee's Network in real time only but service does not cover broadcasting of any messages, voice or non-voice, except, Cell Broadcast which is permitted only to the subscribers of the service;

(iii) in respect of which the subscriber (all types, pre-paid as well as post-paid) has to be registered and authenticated at the network point of registration and approved numbering plan shall be applicable;

(r) all other words and expressions used in these regulations but not defined, and defined in the Act and the rules and other regulations made thereunder, shall have the meanings respectively assigned to them in the Act or the rules or other regulations, as the case may be.

## CHAPTER II REDRESSAL OF GRIEVANCES OF TELECOM CONSUMERS BY CALL CENTRES OF SERVICE PROVIDERS

**3. Establishment of Call Centre.**---(1) Every service provider falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, shall, within sixty days from the date of commencement of these regulations, establish a "Call Centre" for redressal of grievances of its consumers, and such Call Centre shall be accessible to its consumers round the clock during all days in a week.

Provided that the Consumer Grievance Redressal Mechanisms set up by the service providers (including the Bharat Sanchar Nigam Ltd, and the Mahanagar Telephone Nigam Ltd) at Call Centre level in accordance with the instructions of the Government of India, Ministry of Communications and Information Technology (Department of Telecommunications), Licensing Cell (Basic Services Group) vide No.16-6/2005-BS-II dated the 22nd September, 2005, shall continue to be the Call Centre for the purposes of these regulations:

Provided further that a service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, who has been granted a licence after the commencement of these regulations, shall establish, simultaneously with provision of services, a Call Centre for redressal of grievances of its consumers.

Provided also that a service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, who is providing,---

(a) different services in a licensed service area, may, at its option, set up one or more Call Centres, being common or separate, for such services being provided by it;

(b) services in two or more licensed service areas, may, at its option, set up

one or more Call Centres, being common or separate, for one or more such service areas.

(2) Every service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, shall---

(a) employ or engage sufficient number of officers or employees at its Call Centres;

(b) earmark or allot or establish, a basic telephone or cellular mobile telephone number having sufficient lines or connections to be called as the "toll free number" or "consumer care number" or "help line number" or "special number", as the case may be, at its Call Centres,

so as to ensure compliance with the Quality of Service benchmarks for the parameter "Response Time to the Customer for Assistance" both (for percentage of calls answered electronically by interactive voice response system (IVRS) and percentage of calls answered by operator (voice to voice) specified in the Regulation on Quality of Service of Basic and Cellular Mobile Services, 2005 dated the 1<sup>st</sup> July, 2005 (11 of 2005) published under F.No. 305-2/2005(QoS) Vol.II on the 8<sup>th</sup> July, 2005 and the Quality of Service of Broadband Service Regulations 2006 dated the 6<sup>th</sup> October, 2006 (11 of 2006) published under No.304-6/2004-QoS on the 10th October, 2006 in the Official Gazette, Part III, Section 4, as amended from time to time by the Authority.

(3) No call charges or short message service charges shall be levied upon, or payable by its consumers, for calls made, or, short message service sent, to the "toll free number" or "consumer care number" or "help line number" or "special number", as the case may be, referred to in clause (b) of sub-regulation (2).

(4) Every service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, shall, immediately on establishment of its Call Centre, give, through a public notice in a newspaper published in Hindi/English language and in a newspaper published in an Indian language in circulation in the area in which such service provider is providing services, and, through the telephone bills if issued by the service provider, the contact details including therein the "toll free number" or "consumer care number" or "help line number" of such Call Centres in respect of each licensed service area for which the Call Centres have been established and thereafter give such public notice at least once in twelve months in the same manner:

Provided that in case of change of Call Centres or change of its "toll free number" or "consumer care number" or "help line number", the same shall be intimated through public notice and telephone bills if issued by the service provider, in the same manner as provided in these regulations.

**4. Procedure for handling grievances by Call Centres.**----(1) Every service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of



regulation 1, shall, ensure that the Call Centres, immediately on receipt of a complaint from a consumer, --

- (a) register such complaint by allotting a unique identification number to be called the docket number;

Provided that a unique docket number assigned under sub-paragraph (i) of paragraph 8 in the Direction F.No.303-6/2006-QoS dated the 29<sup>th</sup> August, 2006 before the commencement of these regulations, shall be the docket number for the purposes of these regulations.

- (b) communicate, at the time of lodging the complaint, the unique identification number to be called docket number, date and time of registration of the complaint, to the consumer;

- (c) record details in respect of such complaint;

- (d) intimate to the consumer ,---

- (i) through telephone or other electronic means or any other means; and

- (ii) within the time limit specified in regulation 5,

the action taken on the complaint; and

- (e) intimate contact details of the Nodal Officer (including his name, telephone number and address) to the consumer in case the consumer is not satisfied with the redressal of his grievance or when requested by him.

### **5. Time limit for redressal of grievance of consumers by Call Centres.-----**

(1) Every service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, shall, without prejudice to the time limits or periods specified in the Regulation on Quality of Service of Basic and Cellular Mobile Telephone Services, 2005 dated the 1<sup>st</sup> July, 2005 (11 of 2005) and the Quality of Service of Broadband Service Regulations 2006 dated the 6<sup>th</sup> October, 2006 (11 of 2006), address the request or redress the grievances of its consumers, within the time limits or periods, and, in respect of matters or parameters, specified in the Schedule.

- (2) In a case—

- (a) where no parameter or time limit, relating to fault or disruption of service or disconnection of service, has been specified in the Schedule, all complaints relating to such fault or disruption of service or disconnection of service shall be redressed within three days from the date of registration of complaint;

- (b) where no parameter or time limit has been specified in these regulations or any other regulations made under the Act for redressal of any grievance, all such complaints shall be redressed within seven days from the date of registration of complaint;



(c) where lesser time limit has been specified by any other law for the time being in force or other regulations made under the Act or by the licensor or by the service provider for redressal of grievance, the Call Centres shall redress the grievances of the consumer within such specified time.

### **CHAPTER III** **REDRESSAL OF CONSUMER GRIEVANCES** **BY NODAL OFFICERS**

**6. Appointment of Nodal Officer.**---(1). Every service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, shall, within one month from the date of commencement of these regulations, appoint or designate one or more Nodal Officers, in each of its licensed service area for the purposes of these regulations:

Provided that a service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, who has been granted a licence after the commencement of these regulations, shall appoint or designate simultaneously with provision of services, any of its employees or officers as one or more Nodal Officers, in each of its licensed service area for the purposes of these regulations:

Provided further that a service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, who provides different services in a licensed service area, may, at its option, appoint or designate one or more Nodal Officers, being common or separate, for such services being provided by it.

(2) Every service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, shall, immediately on appointment or designation of a Nodal Officer, -

(a) give, through a public notice in a newspaper published in Hindi/English language and in a newspaper published in an Indian language in circulation in the area in which such service provider is providing services and through telephone bills if issued by the service provider, indicating therein the name of the Nodal Officer, his address and telephone number, e-mail address, facsimile number and other means of contacting him in respect of each area for which the Nodal Officers have been appointed or designated and thereafter give such public notice at least once in twelve months in the same manner:

Provided that in case of change of the name of the Nodal Officer, his address and telephone number, e-mail address, facsimile number and other means of contacting him shall be intimated by public notice and telephone bills if issued by the service provider, in the same manner as provided in these regulations;

(b) display, at its each office, Call Centre, customer care centre, help desk,

and, at the sales outlets, website and at the office of the Nodal Officer and the appellate authority, the name of the Nodal Officers, their addresses and telephone numbers, e-mail addresses, facsimile numbers and other means of contacting them, in respect of each area for which the Nodal Officers have been appointed or designated.

(3) Every service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, shall appoint or designate such number of Nodal Officers under sub-regulation (1) and for such areas, as may be considered by it necessary, for Nodal Officer being easily accessible and available for redressal of grievance of the consumers.

**7. Redressal of Consumer Grievances by Nodal Officers.**----- In case a consumer is not satisfied with the redressal of his grievance by the Call Centre, such consumer may approach, by a letter in writing, or through telephone, or web based online filing of complaints or through short message service or through other electronic means and any other means, the Nodal Officer of the service provider for redressal of his grievance:

Provided that a consumer may, in emergent situation, approach at the first instance a Nodal Officer instead of a Call Centre and the Nodal Officer shall redress the grievance.

**8. Handling of grievances of consumers by Nodal Officers.**----

Every Nodal Officer shall, ----

(a) be accessible to the consumers at the address made available by the public notice and telephone bills, as referred to in clause (a) of sub-regulation (2) of regulation 6;

(b) register every complaint lodged by the consumers;

(c) communicate, within three days from date of the receipt of the complaint, the unique complaint number to the consumer;

(d) after taking the remedial measure for redressal of the grievance or decision thereon, intimate, within the time limit specified in regulation 9, the remedial measure or decision taken, to the consumer,

**9. Time limit for redressal of complaints by Nodal Officer.**-----

The Nodal Officer shall redress the complaints of the consumer within ten days of the registration of the complaint under clause (b) of regulation 8:

Provided that complaints relating to fault or disruption of service or disconnection of service shall be redressed within three days from the date of registration of complaint under clause (b) of regulation 8:

## CHAPTER IV APPEAL TO APPELLATE AUTHORITY OF SERVICE PROVIDER FOR REDRESSAL OF CONSUMER GRIEVANCES

**10. Appointment of appellate authority.** ----(1) Every service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, shall, within three months from the date of commencement of these regulations, appoint one or more appellate authorities, in each of its licensed service area to hear and dispose of the appeals filed under sub-regulation (1) of regulation 11.

Provided that the Consumer Grievance Redressal Mechanism, set up at an Appellate Authority level within the company in accordance with the instructions of the Government of India, Ministry of Communications and Information Technology (Department of Telecommunications), Licensing Cell (Basic Services Group) vide No.16-6/ 2005-BS-I dated the 22nd September 2005, shall continue to be the appellate authority for the purposes of these regulations:

Provided further that a service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, who has been granted a licence after the commencement of these regulations, shall appoint, simultaneously with provision of services, one or more appellate authorities, in each of its licensed service area for the purposes of these regulations:

Provided also that a service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, who provides different services in a licensed service area, may, at its option, appoint one or more appellate authorities, being common or separate, for such services being provided by him:

Provided also that a service provider, falling in clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, being an Internet Service Provider, providing Broadband Service and having all India licence, may, for the purpose of these regulations, appoint one or more appellate authorities for any part or whole of India.

(2) Every service provider, referred to in sub-regulation (1), shall, immediately on appointment of an appellate authority,---

(a) give, a public notice in a newspaper published in Hindi/English language and in a newspaper published in an Indian language in circulation in the area in which such service provider is providing services and through telephone bills if issued by the service provider, indicating therein, the address of the appellate authority and the telephone number, e-mail address, facsimile number and other means of contacting the secretariat of the appellate authority and the procedure for filing the appeal, and, thereafter, give such public notice at least once in twelve months in the same manner;

(b) display, at its each office, Call Centre, customer care centre, help desk,

and, at the sales outlets, website, office of the Nodal Officer and appellate authority, the name of the appellate authority, its address and telephone numbers, e-mail address, facsimile numbers and other means of contacting the secretariat of the appellate authority and procedure for filing the appeal, in respect of each licensed service area for which the appellate authority has been appointed.

**11. Appeal to appellate authority of service provider for redressal of consumer grievances.-----**

(1) In case a consumer is not satisfied with the redressal of his grievance by the Nodal Officer or his complaint remains to be redressed or no reply is received within the period specified in regulation 9, such consumer may, in writing, make an appeal to the appellate authority of the concerned service provider referred to in sub-regulation (1) of regulation 10 for redressal of his grievance.

(2) Every appeal to the appellate authority under sub-regulation (1) shall be made in duplicate, in the Form annexed to these regulations.

(3) Every appeal under sub-regulation (1) shall be filed within three months after the expiry of the time limit specified in regulation 9:

Provided that the appellate authority may entertain any appeal after the expiry of the said period of three months but before one year from the time limit specified in regulation 9 if it is satisfied that there was sufficient cause for not filing it within that period.

(4) Every service provider, referred to in sub-regulation (1) of regulation 10, shall make available to the consumer the Form referred to in sub-regulation (2) free of charge,---

(a) at its every office and sales outlets, and at every office of the Nodal Officer and the appellate authority;

(b) at its website for download by consumers.

**12. Composition of appellate authority for redressal of grievances of the consumers.-----**

An appellate authority shall consist of one or more persons, as may be determined and appointed by a service provider.

**13. Intimation of appointment of appellate authority. -----**

The service provider, referred to in sub-regulation (1) of regulation 10, shall, within one week from the date of appointment of an appellate authority, intimate to the Authority such appointment:

Provided that the Authority may call for further details about such appointment of the person or persons as the appellate authority and the service provider shall submit such information to the Authority within such time as it may specify in this regard.

**14. Remuneration.** ----- The remuneration and other expenses of the person or persons appointed as appellate authorities under sub-regulation (1) of regulation 10 shall be determined and borne by the service provider.

**15. Secretariat of an appellate authority.**----- (1) The service provider, referred to in sub-regulation (1) of regulation 10, shall appoint or designate one of its officers or employees as Secretary to an appellate authority.

(2) The service provider, referred to in sub-regulation (1), shall provide a secretariat and required supporting staff and office accommodation for the appellate authority to discharge its functions under these regulations.

**16. Disposal of appeal by appellate authority.** ----- (1) The service provider referred to in sub-regulation (1) of regulation 10, shall require the appellate authority to ensure uniformity in the procedure for deciding appeals and comply with the provisions contained in sub-regulations (2) to (13).

(2) The secretariat of the appellate authority shall,---

(a) register every appeal immediately on receipt of the same and send, within three days of receipt of the appeal, an acknowledgement to the appellant indicating the serial number of the appeal registered;

(b) forward, within six days from the date of receipt of an appeal, a copy of the appeal to the concerned service provider for filing reply.

(3) The service provider, shall, within fifteen days from the date of receipt of the appeal forwarded under clause (b) of sub-regulation (2), file in writing its reply.

(4) In case the service provider referred to in clause (b) of sub-regulation (2), fails to file its reply within the period specified in sub-regulation (3), the appellate authority shall proceed on the basis of the material available on record.

(5) The appellate authority may call for, any information, document or record, from the service provider referred to in clause (b) of sub-regulation (2) or the appellant, which may be relevant and necessary for examination and disposal of the appeal, as the case may be.

(6) The service provider referred, to in clause (b) of sub-regulation (2), and the appellant, shall provide such information, document or record as the appellate authority may call for under sub-regulation (5):

Provided also that in case a party to the case fails to furnish such information, document or record, the appellate authority, on being satisfied that the party in possession of the record is withholding it, it may decide the appeal after appraising the material available on record and decide the appeal

to the best of its judgment on merits.

(7) The appellate authority shall, on receipt of the reply under sub-regulation (3) and on the basis of information, document or record under sub-regulation (6) from the service provider and after conducting such inquiry as the appellate authority may consider necessary, and after affording reasonable opportunity of hearing to the parties, dispose of the appeal by passing an order in writing and stating therein the points for determination, the decision thereon and the reasons for the decision.

(8) The appellant, being consumer, may, either appear in person or authorize any of his representative to present his case or send his representation with a request to dispose of the appeal, without being present in person.

(9) The service provider, referred to in clause (b) of sub-regulation (2), may authorize one or more of its officers or employees to present its case.

Provided that in case the service provider fails to present its case before the appellate authority on the date fixed for hearing, the appellate authority may proceed ex-parte and decide the appeal on merits.

(10) The appellate authority shall decide every appeal within three months from the date of filing the appeal and pass order in accordance with the provisions of sub-regulation (7).

(11) The order of the appellate authority shall be communicated in writing within seven days of the order to the appellant and the concerned service provider.

(12) The service provider, referred to in clause (b) of sub-regulation (2), shall, within fifteen days from the date of receipt of the order referred to in sub-regulation (11), comply with the order of the appellate authority and report immediately compliance thereof to the appellate authority.

(13) The appellate authority may decide any appeal with the consent between the parties at any stage of the proceedings and such appeal shall be treated as decided with the mutual consent of the parties.

**17. Reporting requirements.**----- (1) The service provider referred to in sub-regulation (1) of regulation 10 shall ensure that every appellate authority keeps a record of appeals made to it under sub-regulation (1) of regulation 11 and the decisions on such appeals and complies with the provisions contained in sub-regulations (2) to (5).

(2) Every appellate authority shall submit to the Authority, by the 15<sup>th</sup> October and the 15<sup>th</sup> April of every financial year or at such shorter intervals, as the Authority may specify from time to time, a report mentioning therein -----

(a) the number of appeals received;

(b) number of appeals pending;



- (c) number of appeals disposed of ; and
- (d) such other particulars, as may be required by the Authority, for discharge of its functions under the Act.
- (3) The report in respect of matters specified in clauses (a) to (c) of sub-regulation (2) shall pertain to the period of the six months preceding immediately the month in which the report is required to be submitted in respect of such matters under sub-regulation (2) to the Authority.
- (4) The Authority may, if so required in the interest of the consumers, publish the report submitted to it under sub-regulation (2) and also place the same on its website.
- (5) A copy of the report referred to in sub-regulation (2) shall be forwarded by the appellate authority to the licensor and the service provider.

**18. Status of appeals.**---- (1) The service provider referred to in sub-regulation (1) of regulation 10 shall ensure that every appellate authority exhibits at its website, if any, the status and details of appeals pending within the time limit and the details of appeals pending, if any, after the expiry of the time limit specified in sub-regulation (10) of regulation 16.

(2) In case the appellate authority is unable to exhibit the status and details of appeals pending, as referred to in sub-regulation (1) due to non-availability of its website, the concerned service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, shall arrange to exhibit at its website the status and details of appeals pending if any, within the time limit and the details of appeals pending, if any, after the expiry of the time limit specified in sub-regulation (10) of regulation 16.

## CHAPTER V

### COMPLAINTS REFERRED BY AUTHORITY TO SERVICE PROVIDERS FOR REDRESSAL OF CONSUMER GRIEVANCES

**19. Complaints referred to service providers by Authority.**----(1) The Authority may, without prejudice to the provisions contained in the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), refer to the service providers, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, for redressal of the complaints,---

- (a) being the complaints alleging violation of the Act or regulations made thereunder or directions issued or orders made by it under the Act;
- (b) being the complaints of the consumers which are generic in nature;

(c) being the complaints alleging the practices adopted by the service providers adversely affecting the interest of the consumers.

(2) The service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, shall investigate and find out root cause of all such complaints referred by the Authority under sub-regulation (1) and resolve or redress such complaints within one month from the date of referring of the complaints by the Authority.

(3) The service provider, referred to in sub-regulation (2), shall inform the concerned consumers and the Authority regarding resolution or redressal of the complaint within one month from the date of referring of the complaints under sub-regulation (1).

(4) In case the investigation and root cause of the complaints found out under sub-regulation (2) reveal general deficiency or systemic inadequacy in the practice and procedure or operation adopted by, or, on the part of, the service provider, the service provider shall take remedial measure in respect of all such similarly placed consumers and intimate to the Authority along with the information required under sub-regulation (3), within two months of referring such complaint under sub regulation (1), such general deficiency or systemic inadequacy revealed and remedial measures taken by such service provider.

## **CHAPTER VI**

### **MANUAL FOR CONSUMERS' EDUCATION AND PREVENTION OF THEIR GRIEVANCES**

#### **20. Manual of Practice for handling consumer complaints.-----**

(1) Every Service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, shall publish a "Manual of Practice for handling consumer complaints" containing following information relating to Basic Telephone Service, Cellular Mobile Telephone Service and Broadband Service, namely: -

(a) name and address of the service provider;

(b) terms and conditions of service offered by the service provider;

(c) Call Centre or helpline Number or customer care number or toll free number and name, designation, of the Nodal Officer and e-mail, contact telephone number, facsimile number and address of the Nodal Officer and the appellate authority;

(d) procedure for shifting and transfer of telephone, provision of accessories and customer premises equipment;

(e) information about service availability and coverage for cellular mobile telephone service;



(f) complaint redressal mechanism (including complaint redressal procedure and the time limits for the redressal of grievances by the Call Centre, Nodal Officer and filing and disposal of an appeal by the appellate authority);

(g) an Annexure [relating to the Basic Service (wire line)] to the Manual containing text of the Quality of Service Benchmarks, in particular the following benchmarks (including provisions relating to rebate as admissible to consumers) for Basic Service (Wire line) specified in clause (i) of regulation 4 of the Regulation on Quality of Service of Basic and Cellular Mobile Telephone Services, 2005 (11 of 2005), as amended from time to time, namely:--

(A) Benchmark against S.No.1 relating to provision of a telephone after registration of demand;

(B) Benchmark against S.No.3 relating to fault repair by next working day;

(C) Benchmark against S.No.8 relating to shifts;

(D) Benchmark against S.No.8 relating to closures;

(E) Benchmark against S.No.10 relating to time taken for refund of deposits after closures;

(h) an Annexure [relating to Basic (Wireless) and Cellular Mobile Telephone Service] to the Manual containing text of the Quality of Service Benchmarks, in particular the following benchmarks (including provisions relating to rebate as admissible to consumers) for Basic Service (Wireless) and Cellular Mobile Telephone Service specified in clause (ii) of regulation 4 of the Regulation on Quality of Service of Basic and Cellular Mobile Telephone Services, 2005 (11 of 2005), as amended from time to time, namely:--

(A) Benchmark against S.No.C (ii) relating to percentage of billing complaints resolved within four weeks;

(B) Benchmark against S.No.C (iii) relating to period of all refunds/ payments due to customers from the date of resolution of complaints;

(i) an Annexure [relating to Broadband Service] to the Manual containing text of the Quality of Service Benchmarks, in particular the following benchmarks (including provisions relating to rebate as admissible to consumers) for Broadband Service specified in regulation 3 of the Quality of Service of Broadband Service Regulations, 2006 (11 of 2006), as amended from time to time, namely:--

(A) Benchmark against S.No.(i) relating to service provisioning/ activation time;

(B) Benchmark against S.No.(ii) relating to fault repair/ restoration time;

(C) Benchmark against S.No.(iii) relating to billing performance;

(D) Benchmark against S.No.(v)(b) relating to Broadband connection speed (download):

Provided that the service provider may annex the Annexure referred to in clause (g), (h) and (i), in the Manual, which relate to the services provided by it.

- (j) right of consumer for termination or disconnection of the service;
- (k) the amount to be deducted, whether as an administrative expenses or otherwise, from the total pre-paid value of service ;
- (l) provisions of these regulations, in particular relating to the rights of the consumers;
- (m) the duties and obligations of the service provider under these regulations;
- (n) any other information which may be adversely affecting the consumers.

(2) The Manual shall be prepared in English language and Hindi language and language of the State in which, Basic Telephone Service, Cellular Mobile Telephone Service and Broadband Service, is provided to the consumer.

(3) The Manual shall be available for reference at every office of the service provider referred to in sub-regulation (1), Call Centre, customer care centre, help desk, the Nodal Officer, the appellate authority, at the sales outlets and at the website of the service provider and also by any other means which the service provider may consider appropriate.

(4) A copy of the Manual or its abridged version (containing salient features such as terms and conditions of service, contact details of Call Centre, the Nodal Officer and the appellate authority, procedure and time limit for redressal of grievances and time limit specified in the Schedule) shall be provided by the service provider or his agent to each consumer at the time of his subscription for service.

(5) A copy of the Manual certified by the service provider as "true copy" thereof shall be filed with the Authority within three months from the date of commencement of these regulations:

Provided further that a service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, who has been granted a licence after the commencement of these regulations, shall file with the authority, within three months of providing services, a copy of manual certified by the service provider "as true copy" thereof.

**21. Providing usage details in respect to Pre-paid mobile connections.** – (1) Every service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, shall, on request from any consumer, who has been provided pre-paid mobile connection, supply such consumer, at a reasonable cost, the information relating to the itemized usage charges

showing actual service usage details in terms of all call data records including value added services, premium rate services and roaming charges, and their monetary value.

(2) Every service provider, referred to in sub-regulation (1), shall provide the information referred to in sub-regulation (1) for any period falling in preceding six months immediately preceding the month in which the request has been made by the consumer under the said sub-regulation.

(3) For the purposes of sub-regulation (1), the "reasonable cost" means the cost or price not exceeding rupees fifty, or the cost or price payable by the post paid consumers of the same service provider for obtaining the information referred to in sub-regulation (1), or cost or price payable in accordance with the terms and conditions of licence of such service provider, whichever is lowest.

## CHAPTER VII MISCELLANEOUS

### **22. Consumer grievance Redressal Mechanism by other service provider in certain cases.**-----

Every service provider, not falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, and to which these regulations are not applicable or in respect of which no direction has been issued under the Act for establishment of Consumer Grievance Redressal Mechanism or to which the instructions of the Government of India, Ministry of Communications and Information Technology (Department of Telecommunications) Licensing Cell (Basic Services Group) vide No.16-6/2005-BS-II dated the 22 September 2005 are not applicable for setting up of mechanism of redressal of consumer grievances, shall establish an appropriate Consumer Grievance Redressal Mechanism for redressal of grievance of its consumers.

### **23. Inspection and Auditing.**-----

(1) Every service provider, falling in clause (a) or clause (b) of sub-regulation (3) of regulation 1, shall maintain complete and accurate records of redressal of grievances by its Call Centres, Nodal Officers and appellate authorities.

(2) The Authority may, if it considers it expedient so to do, and to ensure compliance of the provisions of these regulations, by order, in writing, direct any of its officers or employees or through an independent agency appointed by the Authority to,---

(a) inspect any Call Centre, Office of the Nodal Officer and the secretariat of the appellate authority and the records maintained under sub-regulation (1); or,

(b) get the records maintained under sub-regulation (1) audited.

(3) The person or persons referred to in sub-regulation (2) shall submit to the

Authority a report in respect of such inspection or audit, as the case may be.

(4) The Authority, if it considers it expedient so to do, may require the service provider referred to in sub-regulation (1) to get the records maintained under sub-regulation (1) audited through an independent agency as may be specified by the Authority and submit the report in respect of such audit to the Authority and the cost of such audit shall be borne by the concerned service provider.

**24. Application of other laws not barred.**----- The provisions of these regulations shall be in addition to, and not in derogation of, any other law for the time being in force.

**25. Right of consumers to seek redressal under the Consumer Protection Act, 1986 or any other law for the time being in force.**----- (1) The provisions of these regulations are in addition to any right conferred upon the consumers under the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986) or any other law for the time being in force.

(2) Any consumer may, at any time,---

(a) during pendency of redressal of his grievance, whether by filing of complaint or appeal, under these regulations; or

(b) before or after filing of complaint or appeal, under these regulations,

exercise his right conferred upon him under the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986) or any other law for the time being in force and seek redressal of his grievance under that Act or law.

**26. Reckoning of time limit for the purposes of these regulations.**----- The time limit or the period specified under these regulations for making a complaint or request for redressal of grievance or any other request or making of an appeal, shall exclude the day of making such complaint or request for redressal of grievance or any other request or making of an appeal, as the case may be.

**27. These regulations not to apply in certain cases.**----- Nothing contained in these regulations shall apply to any matter or issue for which--

(a) any proceedings, before any court or tribunal or under the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986) or any other law for the time being in force, are pending; or

(b) a decree, award or an order has already been passed by any competent court or tribunal or authority or forum or commission, as the case may be.

**FORM**

(See regulation 11 of the of Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007)

Appeal under regulation 11 of the Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007 to the appellate authority appointed by-----

(mention name and address of service provider)

1. The Name, Address, Telephone Number, Facsimile number and the e-mail address of the Appellant.	
2. Telephone Number or Cellular Mobile Telephone Number or Broadband Connection Identity, as the case may be, for which appeal is filed	
3. The name of the city /district of the origin of complaint	
4. The name of the State or licensed service area, as the case may be, of the origin of complaint.	
5. Nature of Complaint (specify, whether complaint relates to Provisioning/Activation/Billing/Fault-Repair/Service disruption /disconnection of service/ Value Added Service / Closure / Termination or specify if any other).	
6. The docket number allotted by the Call Centre at the time of lodging complaint under clause (a) of sub-regulation (1) of regulation 4 and date of lodging the complaint with the Call Centre.	

<p>7. The unique complaint number communicated by the Nodal Officer under clause (c) of regulation 8, and date of lodging the complaint with the Nodal Officer.</p>	
<p>8. Date of decision of the Nodal Officer and decision intimated by the Nodal Officer under clause (d) of regulation 8, if any.</p>	
<p>9. Statement of Facts relating to grievance or appeal: (attach separate sheet signed by Appellant if required)</p>	
<p>10. Grounds of Appeal: A full description of the matter, which is the cause of the grievance, including copies of any relevant and supporting documents, if any, and the relief claimed in Appeal (attach separate sheet signed by Appellant if required).</p>	
<p>11. A statement to the effect that same subject matter or issue, for which an appeal has been filed under these regulations, is not covered in any proceedings before any court or tribunal or under the Consumer Protection Act, 1986 (68 of 1986) or any other law for the time being in force.</p>	

12. Details of any other relevant material or document.	
13. Whether the Appellant requests to grant him exemption from appearing in person and decide the appeal on the basis of information, document or record filed by him.	

### Form for verification

I, \_\_\_\_\_ (name in full and in block letters), the appellant, son/daughter of \_\_\_\_\_ do hereby declare that to the best of my knowledge and belief, the information given in this appeal and the annexure and statements accompanying the appeal are correct, complete and truly stated.

.....

Signature of appellant

(Name of appellant).....

(Specify status of the appellant, whether a company/firm/society/ individual/ others ..... )

**Note1.** The Form of appeal, grounds of appeal and the Form of verification appended shall be signed by the appellant.

**Note2.** The appellant shall submit in duplicate the appeal in this Form.

**SCHEDULE**

(See regulation 5)

**Service Parameters and Time Limit for Service Request or Redressal of Complaint of Telecom Consumers by Call Centres****A. Basic Service (Wire line):**

<b>Serial Number (1)</b>	<b>Service Parameter (2)</b>	<b>Time Limit for service request or redressal of complaint (3)</b>
(i)	Provision of Telephone	All cases within seven days (subject to technical feasibility)
(ii)	Fault Repair	Within three days
(iii)	Shift of Telephone	Within three days
(iv)	Closures	Within twenty four hours
(v)	Percentage of Billing Complaints resolved with in four weeks	All billing complaints to be resolved within four weeks.
(vi)	Time taken for refund of deposits after closure	All cases of refund of deposits to be made within sixty days after closure.

**B. Basic Service (Wireless) and Cellular Mobile Telephone Service:**

<b>Serial Number (1)</b>	<b>Service Parameter (2)</b>	<b>Time Limit for service request or redressal of complaint (3)</b>
(i)	Billing Performance (a) Percentage of Billing Complaints resolved with in four weeks (b) Period of all refunds /payments due to customers from the date of resolution of complaints	(a) All billing complaints to be resolved within four weeks. (b) All cases of refunds or payments due to customers to be made within four weeks from the date of resolution of billing complaints.



**C. Broadband Service:**

<b>Serial Number</b> <b>(1)</b>	<b>Service Parameter</b> <b>(2)</b>	<b>Time Limit for service request or redressal of complaint</b> <b>(3)</b>
(i)	Service Provisioning /Activation Time	All cases within fifteen days (subject to technical feasibility).
(ii)	Fault Repair / Restoration Time	Within three days
(iii)	Billing Performance (a) Percentage of Billing Complaints resolved. (b) Time taken for refund of deposits after closure	(a) All billing complaints to be resolved within four weeks. (b) All cases of refund of deposits to be made within sixty days after closure.

R. K. ARNOLD, Secy.

[ADVT. III/IV/142/2007/Ext.]

**Note.**—The Explanatory Memorandum explains the objects and reasons of the Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007.

**Explanatory Memorandum to the Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007 (3 of 2007)**

Dated the 4th May, 2007

**1. BACKGROUND**

1.1 Telecom Regulatory Authority of India (TRAI) has been receiving a large number of complaints from telecom consumers relating to the telecom services provided by the service providers. Though the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 confers powers upon the TRAI to lay down the standards of quality of service to be provided by service providers and to ensure the quality of service and conduct the periodical survey of such service provided by the service providers so as to protect the interest of consumers of telecommunication service, there is no specific provision in the TRAI Act imposing obligation or duty upon the TRAI for redressal of individual complaints and therefore such complaints by a consumer is to be addressed by courts or other appropriate forum under the Consumer Protection Act, 1986. Under the provisions of the TRAI Act, a group of consumers can petition the Telecom Dispute Settlement and Appellate Tribunal (TDSAT) for redressal

of any dispute between a service provider and a group of consumers. However, TRAI does take cognizance of complaints of generic nature i.e. complaints affecting a large number of consumers or showing systemic inadequacy or cases indicating alleged violation of orders/ regulations / directions issued by the TRAI.

1.2 The conditions of the licence issued under Section 4 of the Indian Telegraph Act, 1885, *inter alia* requires the licensee to notify in writing all the arrangements with respect to repair, fault rectification, compensation or refunds. The conditions in the licence also provide that all complaints in this regard will be addressed/ handled as per the guidelines, order or regulation or direction issued by the licensor or TRAI from time to time.

1.3 TRAI has laid down the Quality of Service standards for basic, cellular mobile telephone, Internet (dial-up) and Broadband service. TRAI has also issued the Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy) Regulation providing for independent audit of the metering and billing system. Though these Orders, Directions and Regulations address the concerns of consumers, TRAI has not notified any Regulation detailing the procedure for handling consumer complaints or consumer grievance redressal mechanism.

1.4 The Department of Telecommunications (DoT) vide their direction No.16-6/2005-BS-II dated 22.09.2005 had directed all Access Service Licensees, all Cellular Mobile Telephone Service Licensees, Bharat Sanchar Nigam Limited and Mahanagar Telephone Nigam Limited to set up a Consumer Grievance Redressal Mechanism at the (a) Call Centre level and (b) an Appellate Authority within the company.

1.5 TRAI has institutionalized mechanism for registration for consumer organizations with TRAI. TRAI interacts periodically with these consumer organizations or Consumer Advocacy Groups (CAGs) registered with it. Through mutual discussions between these consumer organizations and service providers, a Common Charter of Telecom Service was finalized, under the aegis of TRAI, to be adopted by the service providers on a voluntary basis. Through this Common Charter human interface with responsible company executives called Nodal Officers was envisaged and accordingly the service providers appointed Nodal Officers in licensed service areas.

1.6 Absence of defined framework for functioning of the existing redressal mechanisms is leading to customer dissatisfaction. Also going by the number and nature of complaints being received at TRAI, it is seen that the present institutional mechanism for handling consumer complaints is not effective. The redressal of grievances of individual consumer through courts or forum or commission under the Consumer Protection Act, 1986 is time consuming and at times costly, considering the stakes involved. As a result, the consumers have been filing complaints to various authorities in the Government and TRAI. There is a need for an effective mechanism for a speedy, effective, transparent and inexpensive complaint redressal, within the company i.e. service provider. It is in this background that the Authority issued a consultation paper including draft regulations on the proposed institutional mechanism on 3rd January 2007.

## **2. INSTITUTIONAL MECHANISM FOR REDRESSAL OF CONSUMER GRIEVANCES PROPOSED IN THE CONSULTATION PAPER**

2.1 Before making the Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007, the Authority initiated a detailed consultation process, including issue of a Consultation Paper on the subject and making available the draft of said regulations to the public and initiating open house discussions.

2.2 The institutional mechanism for redressal of consumer grievances proposed in the Consultation Paper is summarized below:-

(a) The proposed institutional mechanism focuses on resolution of consumers grievances within the company. It defines institutional mechanism at the level of Call Centre, Nodal Officer and appellate authority. It also outlines the processes and procedures and time limits for redressal of grievances at these levels.

(b) Consumers may contact the Call Centre of service provider on toll free number at the first instance for redressal of their grievances. All the complaints, pertaining to fault/ service disruption, shall be attended within three days and all other complaints shall be attended by the Call Centre within seven days, subject to time limits laid down in Regulations on Quality of Service.

(c) In case the consumer is not satisfied with the redressal of his grievance at the Call Centre level or in case the Call Centre within the above time limit does not attend to the complaint, he may approach the Nodal Officer for redressal of his grievance. All grievances received by the Nodal Officer with respect to fault or service disruption or repair/ restoration of fault shall be got redressed within three days and other grievances shall be redressed by the Nodal Officer within ten days of the registration of the grievance.

(d) In case the consumer is still not satisfied with the redressal of his grievance by the Nodal Officer or in case his complaint is not redressed by the Nodal Officer within the above time limit or no reply is received regarding resolution of the complaint from Nodal Officer, he may appeal to the appellate authority for redressal of his grievance and the appellate authority shall decide on the appeal within thirty days.

(e) The service provider shall publish a "Manual of Practice for handling consumer complaints" outlining the various provisions, time limits, benchmarks and procedures for seeking redressal of grievances including information which affects the consumers.

## **3. VIEWS OF STAKEHOLDERS RECEIVED ON THE ISSUES FOR CONSULTATION AND ANALYSIS THEREOF:**

3.1 Comments were sought on the issues raised in the consultation paper by 20.2.2007 and Open House Discussions were held at Delhi on 27.2.07 and at Bangalore on 28.2.07. The Authority received comments from 20 stakeholders viz. service providers – Bharat Sanchar Nigam Limited (BSNL), Mahanagar Telephone Nigam Limited (MTNL), Reliance

Communications Ltd., Tata Teleservices Ltd., Videsh Sanchar Nigam Limited and Sify, industry associations Cellular Operators Association of India (COAI) and Association of Unified Telecom Service Providers of India (AUSPI), Consumer Organisations - National Consumer Helpline (NCH), Consumer Online Resource & Empowerment Centre (CORE Centre), Voluntary Organization in Interest of Consumer Education (VOICE), Consumer Rights, Education and Awareness Trust (CREAT), Palakkad District Consumers' Association, Mumbai Telephone Users Association, Consumers' Forum Sagar, Telecom Users Group (TUG), Consumer Care Society and a few individuals and telecom consultants etc.

3.2 The Authority has considered the responses received from stakeholders while finalizing these regulations. The comments by stakeholders are discussed briefly hereafter. For the sake of clarity, the comments of the stakeholders are given in the *italic font* followed by the analysis and consideration of the authority.

### **3.3 ISSUE NO.1 - WHETHER THE INSTITUTIONAL MECHANISM TO HANDLE CONSUMER GRIEVANCES SATISFY THE REQUIREMENTS OF CONSUMERS FOR SPEEDY, EFFECTIVE AND INEXPENSIVE REDRESSAL OF COMPLAINTS?**

3.3.1 The comments of the stakeholders are summarized in para (a) to (f) and analysed in the paragraphs following thereafter.

(a) *The proposed mechanism will help in improving the handling of customer complaints.*

(b) *Presently, main complaint of consumer is "Where should he go? The Call Centres and IVRS [inter active voice response system] are ineffective and lack human face. The mechanism is an improvement towards complaint redressal.*

(c) *Proposed duration of disposal of appeal does not inspire speedy disposal.*

(d) *Existing mechanisms already implemented by service providers are adequate. There does not seem to be any need for any regulatory intervention.*

(e) *COAI supports the initiative of the Authority to evolve a mechanism for handling consumer grievances in a speedy and effective manner and to make the existing mechanism more transparent, accessible and effective. These efforts should be implemented in a self regulated manner and should not be regulated through a regulation. COAI is already in an advanced stage for implementing the scheme for setting up / establishing a Telecom Sector Ombudsman (TSO) which was initiated at the behest of the Authority some months ago.*

(f) *The provisions at para 2, page 24 of Consultation Paper (provisions relating to time limit for compliance in case of complaints relating to non-compliance with QoS Regulations) appear to be unrealistic as its effectiveness is debatable.*

#### Need for strengthening institutional mechanism:

3.3.2 The complaints being received at TRAI and feedback from Consumer Advocacy Groups, belies the claim that the existing

mechanism which has already been implemented by service providers is adequate for speedy, effective and inexpensive redressal of customer complaints. During the Open House Discussions held at Delhi on 27.02.07, some of the Consumer Advocacy Groups had pointed out that more than half the licence period is over and so far the service providers have not taken any steps to address the grievances of consumers in an effective way. The Authority is of the view that there is a need to revamp the existing institutional mechanism to make it responsive, sensitive and answerable to the consumer. The need is to strengthen and specify the process for institutional mechanism, procedure and time limit for handling complaints at Call Centres, Nodal Officer level and the appellate authority. Also there is a need for consumer education and prevention of grievances through provisioning of information by Manual of Practice to consumers. The present regulation has been finalized keeping the inadequacies in view.

#### Telecom Sector Ombudsman:

3.3.3 Regarding "the initiative of industry associations for implementing the scheme for setting up / establishing a Telecom Sector Ombudsman (TSO)", the Authority welcomes any such step by the industry for effective and inexpensive redressal of grievances of consumers. But this step will not replace the mechanism specified in these regulations for redressal of grievances of telecom consumers as the mechanism functions within the company.

### **3.4 ISSUE NO. 2 - PROCEDURE AND TIME LIMIT FOR THE CALL CENTRE:**

3.4.1 The comments of the stakeholders on the procedure and time limit for the Call Centre are summarized in para (a) to (f) and analysed in the paragraphs following thereafter.

- (a) *It is acceptable provided monitoring the performance of Call Centres is effective and transparent.*
- (b) *Please add: If the consumer is not satisfied, the Call Centre must provide the contact details of Nodal Officer to the complainant and inform him that he has a right to approach to the Nodal Officer as per TRAI guidelines.*
- (c) *The procedure and time limit for the Call Centre specified in the consultation paper is adequate.*
- (d) *Call Centre should be able to give the maximum detailed information to the callers/ the consumers established "under regulation 3 by the service providers for redressal of Grievances of its consumers on telephone or other electronics means."*
- (e) *Docket no. or action taken can be retrieved/ produced by complainant any time in the future.*
- (f) *We would like to address this issue in the Manual of Practice that is proposed to be drafted on behalf of the entire industry, which would also be approved by the Authority.*

(g) Regarding time limit of 3 days and 7 days it is submitted that cases where no parameter/ benchmark is specified in any regulation, the SLA for complaint redressal would vary and depend on the nature of the complaint. In case it is still considered necessary then, benchmarks should be specified in terms of percentages similar to those given in the TRAI's QOS Regulations.

(h) The issue of centralized or decentralized Call Centre should be left to the service providers. Location within or outside the Licensed Service Area (LSA), should not matter.

(i) No time limit should be specified where no QOS parameters have been laid down. Instead, SLAs can be recommended by TRAI on percentage basis as provided in the QoS regulations.

(j) The Call Centre for the Broadband services should be mandated to operate through other electronic means such as e-mail with all other parameters regarding grievance handling as it will not be a practical proposition for internet service providers because of higher overheads/costs.

(k) The Call Centre should have web based tracking system, should have a schedule of financial compensation for non-compliance of QOS parameter, should have features of ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 and IS 15700 and provide for an independent periodic audit of the system by independent certified auditor.

(l) While our customer care centre puts in its best efforts to resolve the complaint of the customer instantly, there is no necessity to specify a defined time limit (i.e. 3 days) as suggested in the consultation paper.

#### Time limits for redressal of grievances by Call Centre:

3.4.2 The objective of the proposed regulation is to aim for redressal of the grievance in a time bound manner with the facility of escalation of complaints to the next level, if not satisfied with the redressal within the time limits specified thereto. Also it is difficult to link the QoS parameter with individual consumer perspective in case the benchmark is indicated in percentage terms. Accordingly provisions have been made in these regulations and time limits, have been specified in the Schedule for Call Centre. The time limits that have been specified in these regulations are without prejudice to the benchmarks specified in the "Quality of Service Regulations" for specific services. In respect of item relating to Closures in the Schedule annexed with these regulations, the time limit of 24 hours shall be applicable in respect of closure request received by the service provider in writing. In respect of closure or termination requests received through fax, e-mail ID registered with the service provider, telephone call, SMS and e-mail the time limit and other conditions for closure or termination of service shall be as per Authority's Direction on "Docket Number for Customer Complaints and Termination of Service" dated 29th August, 2006. The Authority has mandated that information relating to right of consumer for termination or disconnection of the service, in accordance with the above direction of the Authority, shall be incorporated in the Manual of Practice.

3.4.3 As regards the issue raised by one of the stakeholders that in cases where no parameter/ benchmark is specified in any regulation, the SLA for complaint redressal would vary and depend on the nature of the

complaint, the Authority is of the view that there should be firm time limit for redressal of consumer grievances as time limit is the essence of any grievance redressal mechanism. Leaving the time limit to the service providers may not lead to effective and timely redressal of complaints. The Authority has given due importance to fault repair, disruption of service or disconnection of service and the authority has considered to specify a maximum of three days for redressal in such cases as appropriate. However for other complaints or requests for which no parameter or no time limit is specified in any regulation, for such cases seven days time limit is considered appropriate by the Authority to redress the complaint or request by Call Centres. Regarding the service parameters such as provisioning of telephone or provisioning/activation of broadband connection where it is not possible to address the request or redress the complaint due to technical non-feasibility within the time limits specified in these regulations, Call Centres shall intimate the reasons for non-redressal and the likely time frame by which the request will be addressed.

Web based tracking system for grievance redressal:

3.4.4 For the suggestion of web based tracking system for the Call Centre the authority is of the view that at the Call Centre level the number of complaints would be large and that the Call Centres may be operational at different locations/areas for some of the service providers, especially in basic service. Also a large number of customers may not have Internet access. Hence, the authority has decided not to mandate web based tracking system for the Call Centre. However, Service providers may voluntarily adopt such a system for enabling their customers to track the complaints made to the Call Centres and Nodal officers. The Authority is of the view that such a facility should be there for the appellate authority to indicate, at its website or website of the service provider, the status and details of appeals pending for disposal. Accordingly, suitable provisions have been made in these regulations to indicate the status of appeals at the website.

ISO standards for grievance redressal mechanism:

3.4.5 Regarding the suggestion that the "complaint redressal mechanism should have basic features of ISO 10001, ISO 10002, ISO 10003 and IS 15700", the Authority has viewed the Bureau of Indian Standards (BIS) 'IS 15700: 2005' standard for quality management system - requirement for service quality by public service organisations and also this matter was dealt in the consultation paper by mentioning its salient features. These regulations have been framed considering some of the important provisions of the said BIS standard. The Authority is not in favour of mandating the ISO or BIS standards and expects that the service providers may voluntarily adopt ISO or BIS standards.



Centralised Call Centres:

3.4.6 Referring to the suggestion that the “issue of centralized or decentralized Call Centre should be left to the service providers to decide, based on economy in operations and that location within or outside the Licensed Service Area (LSA) should not matter”, the Authority is aware that presently some of the service providers have centralized Call Centre covering many licensed service areas. The Authority acknowledges the fact that technology enables service providers to have centralized Call Centre catering to many licensed service areas. Therefore, the Authority has decided that for different services in a licensed service area or for two or more licensed service areas, service provider may set-up, at its option, one or more call centre, being common or separate for such services or service areas.

Mode of communication with the Call Centre:

3.4.7 Regarding the suggestion that “the Call Centre for the Broadband services should be mandated to operate through other electronic means such as e-mail with all other parameters regarding grievance handling as it will not be a practical proposition for internet service providers because of higher overheads/costs”, the Authority examined the suggestion and noted that in case Internet access or broadband connectivity is faulty then consumers will not be able to contact Call Centre of Broadband Service provider if there is no access to toll free telephone at its Call Centre. Therefore, the Authority is not in favour of the Call Centre of ISPs to operate only through other electronic means such as e-mail and such service providers also have to establish Call Centres as per the provisions in these regulations.

Information about where to escalate the grievance:

3.4.8 On the issue that the Call Centre must provide the contact details of Nodal Officer to the complainant, the Authority is of the view that provision for communication of the contact details of the Nodal Officer, while communicating the action taken on the complaint by the Call Centre, would enable consumers to escalate the complaint, in case they are not satisfied with the redressal of the complaint by the Call Centre.

Monitoring the performance of Call Centres:

3.4.9 On the issue of monitoring the performance of Call Centres, already there is a parameter “Response time to the customer for assistance” in the Regulation on Quality of Service of Basic and Cellular Mobile Telephone Services, 2005 and Quality of Service for Broadband Service Regulations, 2006 for assessing the efficiency of Call Centres in responding to the request made to the Call Centre. The performance of service providers against the benchmarks for this parameter is monitored on a quarterly basis. Also the performance of service providers against



the benchmark for this parameter is assessed through live test done by independent agency appointed by the Authority. These regulations also provide for inspection/ audit of the redressal of grievances of consumers by Call Centre, Nodal Officer and appellate authority. Issues relating to inspection and audit are discussed under Issue No.8.

### **3.5 ISSUE NO. 3 - APPOINTMENT, OBLIGATIONS AND GEOGRAPHICAL AREA OF NODAL OFFICER:**

3.5.1 The comments of the stakeholders on appointment, obligations and geographical area of Nodal Officer are summarized in para (a) to (h) and analysed in the paragraphs following thereafter.

- (a) Nodal officer must be so located that a subscriber can visit / access him easily; to be located in a town or tehsil or the local point; and should provide "Complaint Number & time frame for redressal" instantly.
- (b) Appointment of Nodal Officers with defined Geographical Area. His name, Telephone Number/ Mobile Number/ E-Mail details may please be got printed on the face of the bills issued by the Service Providers.
- (c) We suggest that the Nodal Officers are appointed in each of the Districts where the service provider is operating.
- (d) The coverage area for each Nodal Officer must be a 2 kilometer radius at the maximum. The number of nodal officers may be also considered in proportion to the total connections in any service area of that service provider.
- (e) The Nodal Officer should be SSA level as well as at Circle level. The time limit for acknowledgement of complaint by Nodal Officer and its redressal may modified as per the directive of Ministry of Personnel, Public Grievances and Pension dated 5.5.2006 which provides for acknowledgement within 3 days and redressal of grievance within 2 months of its receipt.
- (f) The proposal with regard to appointment and obligations of the Nodal Officers as has been agreed voluntarily in the Common charter of telecom services, is already in place and functional. It is not necessary to define the geographical area of Nodal officer. Service providers should be allowed to appoint nodal officers in areas in such a manner that they are easily accessible to consumers for their grievances.
- (g) We suggest that the number of Nodal officers should be dependent on the quantum of complaints. The complaint handling procedure proposed to be mandated is essentially hierarchical in nature.
- (h) COAI would like to address the issues regarding appointment, obligations, geographical area and scope of responsibility of the Nodal Officer(s), through Manual of Practice that is proposed to be drafted in coordination with other industry associations.

Location and coverage of the Nodal Officer:

3.5.2 Presently the Nodal Officer is designated by service provider for the circle or licensed service area as a whole as per the Common Charter. According to the feedback given by the consumers and consumer organizations, the system of Nodal Officer is not functioning properly. The intention for providing a Nodal Officer in the Common Charter was to enable human interface. Each service provider is expected to provide speedy and effective grievance redressal mechanism for its consumers and with this objective the service provider may have to decide, from time to time, the appropriate locations and coverage for the Nodal Officer. The Authority would not like to prescribe any yardstick for the geographical location and coverage of the Nodal Officer. However, the Authority has mandated in these regulations that every service provider shall appoint or designate Nodal Officers who are easily accessible and available for redressal of grievances of the consumers.

Accessibility of Nodal Officer:

3.5.3 While examining the issue of accessibility of Nodal Officer, it is felt that provisions should be there for consumers directly approaching the Nodal Officer rather than going through a Call Centre in emergent situations. The Authority has considered this issue and suitable provision has been made in these regulations.

3.5.4 Regarding the suggestion that the name, Telephone Number/ Mobile Number/ E-Mail details of the Nodal Officer may be got printed on the bills issued by the Service Providers, the Authority has considered this suggestion and suitable provisions have been made in these regulations for publishing the contact details of the Call Centre, Nodal Officer and appellate authority in the bills, if any, issued to its consumers by service providers.

Time limit for redressal of grievances by the Nodal Officer:

3.5.5 Regarding the suggestion that the "time limit for acknowledgement of complaint by Nodal Officer and its redressal may be modified as per the directive of Ministry of Personnel, Public Grievances and Pension dated 5.5.2006 which provides for acknowledgement within 3 days and redressal of grievance within 2 months of its receipt", the Authority is of the view that the direction of Ministry of Personnel is applicable for Government Departments for redressal of grievances. This cannot be linked to complaints/ grievances of telecom consumers who need speedy redressal. Further in these regulations the concept of Call Centres, Nodal Officers and appellate authority exists with time limits for each level for redressal of grievances.

### **3.6 ISSUE NO. 4 - APPOINTMENT OF AN APPELLATE AUTHORITY AND THE PROCEDURE FOR DISPOSAL OF APPEALS:**

3.6.1 The comments of the stakeholders on appointment of appellate authority and the procedures for disposal of appeals are summarized in para (a) to (j) and analysed in the paragraphs following thereafter.

- (a) *Appellate authority is needed but be designated as Senior Complaint Redressal Officer. Total time for appeal disposal is very large.*
- (b) *Designation need be changed to a more polite and friendly word.*
- (c) *The procedure for appointment of Appellate Authority by the service provider and the procedure for disposal of appeals are adequate, but reservations about its composition.*
- (d) *Appellate authority is essential. But it should not be appointed by the service providers. The Appellate authority should be at State level.*
- (e) *Each service provider has provided for an appellate officer. It is better to address the designation, obligations, geographical area and scope of responsibility of the Presiding (Appellate) Officer(s), in the Manual of Practice. The office of Telecom Sector Ombudsman (TSO) as finalized by COAI will be implemented at an early date.*
- (f) *The appellate authority should be appointed from within the service providers' organization only. The tenure of the appellate authority and formal procedure for setting up of secretariat for appellate authority should be left to service providers.*
- (g) *It is recommended to have service provider neutral common Appellate Authority in place of each service provider establishing its own Appellate Authority. The existing Telecom Monitoring Cells of DOT could be assigned the responsibility to act as Appellate Authority for the whole of telecom sector. Also as per the DoT letter no. 10-8/2006/VTMHQ/gen/3 dated 27-10-2006 one of the responsibility of the VTM cell is "Grievance Redressal of subscribers in respect of deficiency by various operators".*
- (h) *The appellate authority can be centrally located at the HQ of the Internet service provider.*
- (i) *TRAI should be the Apex forum to decide matters not settled by the appellate authority.*
- (j) *TRAI be the final authority for all such appeals from the consumers who wish to appeal against the decision of the Appellate Authority.*

#### Designation of the appellate authority:

3.6.2 There have been suggestions regarding re-designation of the Appellate Authority. Through the proposed regulation it is intended to define the structural framework of the existing mechanism, of which "appellate authority" is mandated by DOT. As such, the Authority does not agree with the suggestions to redesignate "appellate authority".

Appointment of an appellate authority:

3.6.3 Regarding the appointment of the appellate authority, most of the consumer organisations agree that appellate authority is essential, but should not be appointed by the service providers. The Authority has considered this suggestion and is of the view that the objective of the proposed regulation is to structurally define the framework of the consumer grievance redressal mechanism and as per the directions of DOT the appellate authority should be from the company. The Authority favours the key role of service provider in this regard. For the same reason, the functions of appellate authority cannot be taken over by the VTM Cell of DOT, as suggested by one of the stakeholder. It is also not possible to have a common neutral appellate authority for all service providers in a licensed service area.

3.6.4 Some reservations were expressed about its composition. The Authority evaluated the suggestion but is of the view that an appellate authority shall consist of one or more persons to be determined and appointed by the service provider. The issue of composition of the Authority has been discussed in detail under Issue No.9 also.

3.6.5 For the suggestion that for an all India level ISP, an appellate authority at the HQ of the Internet Service Provider (ISP) would suffice, the Authority is of the view that the service area of an all India ISP licensee is the whole country and, therefore, for the purpose of disposal of appeals of its consumers the ISP, who has an all India licence, may appoint one or more appellate authority for the whole of India.

3.6.6 To maintain the transparency and independence of the appellate authority and to provide for an effective consumer grievance redressal mechanism, the Authority expects that the service providers shall appoint the person or persons as an appellate authority with such qualification and experience from amongst the persons of ability and integrity who have special knowledge and professional experience in telecommunications.

3.6.7 Regarding the suggestion that "TRAI should be the Apex forum to decide matters not settled by the Appellate Authority", this suggestion cannot be agreed to as the TRAI Act does not envisage such a role for TRAI.

**3.7 ISSUE NO. 5 - PUBLICATION OF MANUAL OF PRACTICE FOR HANDLING CONSUMER COMPLAINTS AND CONTENTS THEREOF:**

3.7.1 The comments of the stakeholders on Manual of Practice for Handling Consumer Complaints and Contents thereof are summarized in para (a) to (g) and analysed in the paragraphs following thereafter.

- (a) The title may be changed as 'Your Rights and Responsibilities as a Telecom Customer'.
- (b) A common industry Manual of Practice in close coordination with other industry associations may be attempted.
- (c) The proposal of publishing a hard printed copy "Manual of Practice for Handling Consumer Complaints" should not be made mandatory instead it may be made mandatory to publish on the website of the concerned service provider.
- (d) Publishing of manual through the web only instead of making it available at the offices of service provider, call centre, help desk, nodal officer etc (clause 21).
- (e) Publishing of manual indicating the procedure of complaints handling can be considered.
- (f) We suggest this manual should be in English/Hindi for Internet service providers.
- (g) The manual of practice for handling consumer complaints should be simple and easily understood by common consumers. It should not contain technical and legal terms as consumer is generally not familiar with such terms.

#### Title of the Manual of Practice:

3.7.2 The Manual of Practice is basically an obligation of the service providers to educate the consumers about the terms and conditions of service, practices and procedures followed for redressal of grievances, subscriber-centric parameters in the Quality of Service Regulations etc, therefore, the title need not be changed

#### Publication of the Manual of Practice:

3.7.3 It is noted that the stakeholders, in general, have agreed to have a Manual of Practice. The Authority is of the view that the "Manual of Practice" needs to be made and published by service providers as per the provisions of these regulations.

3.7.4 Regarding the suggestion that publication of the "Manual of Practice" only at the web site of the service providers, the Authority is of the view that publishing the Manual only at the web site will not meet the purpose of facilitating provision of information and education of consumers because of low Personal Computers (PC) and Internet penetration. Presently the mobile phones are being used by common man and they need the "Manual of Practice" for reference as and when required, particularly for redressal of grievances.

3.7.5 It has been suggested that the Manual of practice for handling consumer complaints should be simple and easily understood by common consumers and it should not contain technical and legal terms as consumer is generally not familiar with such terms. The intention for the proposal to have a Manual of Practice is for the education and

information of the consumers. As such, the Authority accepts the above suggestion and expects that the service providers while preparing and publishing the Manual of Practice, as per the provisions of these regulations, will see that the content of the Manual of Practice is provided in simple language so that it is easily understood by consumers. Also the font used should be legible for the consumers to read without any difficulty. Apart from the mandatory items to be covered under the Manual of Practice, the service providers may incorporate any additional information, in particular which affects the consumers, at their discretion.

### **3.8 ISSUE NO. 6 - VIEWS ON DRAFT REGULATIONS ON THE INSTITUTIONAL MECHANISM TO HANDLE CONSUMER GRIEVANCES AND THE MANUAL OF PRACTICE FOR HANDLING CONSUMER GRIEVANCES:**

3.8.1 The comments of the stakeholders on the draft regulations on the Institutional Mechanism to Handle Consumer Grievances and the Manual of Practice for Handling Consumer Grievances are summarized in para (a) to (i) and analysed in the paragraphs following thereafter.

- (a) *The mechanism appears to be a great facilitator in Redressal of Grievances in Speedy, effective and inexpensive manner. However, its implementation will depend on enforcement. Need of Ombudsman may not be ignored / lost sight of and issue be revived with Government.*
- (b) *The draft regulation on the institutional mechanism to handle consumer grievances is adequate.*
- (c) *Draft regulation and manual of practice are apt and appropriate and best suits the need of consumers.*
- (d) *The Consultation Paper is very timely and certainly expected to facilitate resolution of complaints of consumers provided, of course, the service providers implement same in both the letter and spirit.*
- (e) *The Authority should refrain from issuing a Regulation on this subject, but rather address this issue through light touch regulatory manner, encouraging a voluntary and self regulatory approach by the industry. The Authority may exercise an overall supervision of the industry by approving the Manual of Practice and assessing the implementation and performance of the TSO scheme.*
- (f) *COAI supports the proposal of the Authority that each service provider will publish a Manual of Practice. COAI in close coordination with other industry associations will undertake to draft a common industry Manual of Practice.*
- (g) *The present mechanism to handle consumer grievances is adequate and we believe that any such regulation from TRAI would complicate the issue or delay the redressal process.*
- (h) *Due to existence of various options, there is no need for any regulation to be mandated by the Authority on consumer redressal.*

(i) *Draft Regulation is going to benefit the telephone subscribers and is required. It will facilitate speedy, inexpensive and effective redressal of complaints.*

Need for Regulation:

3.8.2 During the Open House Discussions at Delhi and Bangalore, the service providers and their associations were of the view that there is no need of a regulation and instead the industry will address the issue through a Manual of Practice; however the consumer organizations had strongly opposed this and expressed that a regulation is necessary. The main objection of the consumer organisations was that the service providers have not yet done anything effective for the redressal of grievances of its consumers. The Authority has considered all the suggestions and it has come to a conclusion that any measure taken by the industry will not have any legal or regulatory backup. With no legal or regulatory obligations there may be lack of commitment on the part of service providers to address the grievances of consumers expeditiously, effectively and in a time bound manner. The Authority, decided to specify the institutional framework including process and time limits for the grievance redressal mechanism as the existing institutional mechanism is not effective enough. Also no alternate dispute resolution mechanism independent of the service provider exists for the telecom sector at present and recourse to consumer courts or TDSAT is time consuming, expensive and the efforts not commensurate with the stakes involved. The Authority has, therefore, decided to address these issues in these regulations rather than leaving it totally for self regulation by industry/service providers. However, the Authority has provided for self regulation by the service providers, within the overall framework of these regulations. The Authority also appreciates the suggestion of the industry association for undertaking to draft a common industry Manual of Practice, but the Manual of Practice should contain all the items provided under these regulations.

**3.9 ISSUE NO. 7 - WHETHER ALL THE SERVICE PROVIDERS SHOULD BE MANDATED TO ESTABLISH THE INSTITUTIONAL MECHANISM FOR HANDLING CONSUMER GRIEVANCES AND PUBLISH THE MANUAL OF PRACTICE AND WHO SHOULD BE EXEMPTED FROM THE REGULATIONS?**

3.9.1 The comments of the stakeholders as to whether all the service providers should be mandated to establish the Institutional Mechanism for Handling Consumer Grievances and publish the Manual of Practice and who should be exempted from the regulations are summarized in para (a) to (e) and analysed in the paragraphs following thereafter.

(a) *No exemption should be allowed.*



- (b) *There is a need to establish institutional mechanisms to redress consumers' grievances.*
- (c) *It should not be mandatory to establish separate institutional mechanism for handling consumer grievance in case a service provider is providing more than one service.*
- (d) *All access service providers should be required to publish the Manual of Practice for handling consumer complaints.*
- (e) *It should be applicable for all service providers irrespective of turnover. The manual of practice for handling of consumer complaints may be done in one language only (preferably in English).*

Criteria for exemption from Regulation:

§.9.2 The Department of Telecommunications' Direction No.16-6/2005-BS-II dated 22<sup>nd</sup> September, 2005 is applicable to all access service licensees, including BSNL and MTNL. These regulations mandate them to establish Consumer Grievance Redressal Mechanism at (a) the Call Centre level; (b) at the Nodal Officer level; and (c) an appellate authority within the company. In the wake of a large number of complaints received from consumers of Broadband service and the importance of Broadband connectivity for the consumers, the Authority had proposed, in its Consultation Paper, to extend the proposed institutional mechanism for redressal of consumer grievances to all service providers providing Broadband Service. However, in the case of ISPs providing Broadband Service, it was proposed to cover only those ISPs whose turnover in any preceding financial year is more than Rs.25 crores, as many of the ISPs providing Broadband Service have very low subscriber base. During public consultation the general view was to include all service providers under these regulations irrespective of turnover. However, the Authority is of the view that considering the low subscriber base of many of the ISPs providing Broadband Service, all of them need not be covered under these regulations. However, keeping in view the comments of stakeholders, the Authority decided to revise the criteria of exemption from turnover in any preceding financial year of more than Rs.25 crores to Rs.5 crores or whose total number of broadband subscribers in any preceding year exceeds 10,000 broadband subscribers. The Authority also provided a provision in these regulations for those service providers, who are not covered by these regulations, so that they may set up appropriate consumer grievances redressal mechanism for their consumers.

**3.10 ISSUE NO. 8 - PROCEDURE OUTLINED IN THE DRAFT REGULATIONS FOR MAKING COMPLAINTS:**

3.10.1 The comments of the stakeholders on the procedure outlined in the draft regulations for making complaints are summarized in para (a) to (g) and analysed in the paragraphs following thereafter.



- (a) Call centre must provide the contact details of Nodal Officer, appellate authority and complaint number.
- (b) The procedure outlined for making complaints is adequate.
- (c) While the procedure is all right TRAI must make sure that service providers adhere to these on an ongoing basis and it is not a one time effort. This could be surprise checks and audits carried out by TRAI or their accredited CAGs must be so authorized.
- (d) Procedure outlined for making complaints by the consumers given in the Draft Regulation appears to be OK, subject to our comments mentioned hereunder against various issues raised in the consultation paper.
- (e) (i) Time limit for redressal of complaints by call centre relating to non-compliance with QOS regulations shall be 7 working days instead of 3 days, complaints relating to fault or disruption of service shall be addressed within 10 working days instead of 3 days and for other complaints within 10 working days, subject to technical feasibility, instead of 7 days (1st, 2nd and 3rd proviso of clause 5).
- (ii) Acknowledgement by Nodal Officer within 3 days instead of 2 days (clause 8(d)). Time limit for redressal of grievances by Nodal Officer 2 months instead of 10 days (clause 9).
- (iii) The information regarding coverage for cellular mobile service may have competitive repercussions in favour or against some of the service providers and hence may not be insisted upon for publication (clause 21(f)).
- (f) We broadly agree with the procedure outlined in the consultation paper for making complaints. However, a regulation should not be prescribed by the Authority.
- (g) It should be mandated to have PIN Code Based Guide on each operators Website, so consumer can check that the Operator have the Service to that PIN Code Before taking any Mobile Connection. This Method is widely used in USA.

#### Inspection and audit of institutional mechanism:

3.10.2 Regarding the suggestion for independent audit, presently, the Authority has provided in the Regulation on Quality of Service of Basic and Cellular Mobile Telephone Service, 2005 and Quality of Service of Broadband Services Regulation, 2006 a parameter on "Response time to the customer for assistance" for reporting of the efficiency of the Call Centre. The Authority also undertakes objective assessment of Quality of Service Parameters for various services provided by the service providers through an independent agency. The efficiency of Call Centres in attending to the calls of consumers is also assessed by the agency through live tests. The Authority has also provided under the Quality of Service (Code of Practice for Metering and Billing Accuracy) Regulation, 2006 for audit of the billing system through the auditor appointed by the service provider from the panel of auditors notified by TRAI to certify the metering and billing system of service providers. However, this independent assessment of efficiency of Call Centres and audit of the

metering and billing system do not cover the disposal of complaints by Call Centres. Therefore, the Authority has made suitable provisions in these regulations for inspection and audit by any of its officers, employees, person or persons appointed by it. The provision has also been made to direct the service provider to get the audit through an independent agency as may be specified by the Authority.

Information about cellular mobile coverage and service availability:

3.10.3 The suggestion that the information regarding coverage for cellular mobile service may have competitive repercussions in favour or against some of the service providers and hence may not be insisted upon for publication, the intention for making this provision in these regulations is to facilitate information about mobile coverage to a prospective consumer. Such a provision is very vital for a consumer to understand whether mobile coverage and availability of service is there in places where he ordinarily plans to use the service. Such information will facilitate reduction of incidences of complaints and also their prevention. Also none of the stakeholders, except one service provider, has raised any objection to the inclusion of such a provision in these regulations. Therefore, the Authority has mandated the provision of information in the 'Manual of Practice' relating to service availability and coverage of cellular mobile service.

3.10.4 The Authority had received a suggestion that pin code based information about service availability and mobile coverage should be mandated. In rural areas people may not know about their pin code. The Authority is of the view that it should be left to the service providers whether to give the name of the area or name of the area followed by pin code of the place/area where service is available.

Providing docket number and contact details of Nodal Officer and appellate authority by Call Centres:

3.10.5 On the suggestion that the Call Centre must provide the contact details of Nodal Officer, Appellate Authority and instant complaint number to the complainant, the Authority has considered these suggestions and the Authority has decided to make provisions in the regulations for the Call centre to provide contact details of the Nodal Officer while communicating the decisions taken on the complaint, if the consumer is not satisfied with the redressal of his grievance by the Call Centre or when requested by him. Provisions have also been made in these regulations for the Call Centre to communicate at the time of lodging the complaint the unique identification number to be called the docket number.

Acknowledgement of Complaints and Appeals:

3.10.6 The authority also considered the suggestion for acknowledgement by the Nodal Officer within 3 days, instead of 2 days

proposed in the Consultation Paper, and has decided that the Nodal Officer shall communicate to the complainant the unique complaint number within 3 days of making the complaint. The Authority also decided that the appellate authority has to acknowledge after the registration of the appeal within 3 days of receipt of appeal, instead of 5 days proposed in the Consultation Paper, along with the serial number of the appeal registered.

Time limit for redressal of complaints relating to faults or disruption of service or disconnection of service:

3.10.7 The need for prescribing time limit for Call Centres is addressed at para 3.4.2 referred to above. The Authority has considered the suggestion of stakeholders regarding increasing the time limit for redressing complaints relating to faults or disruption of service or disconnection of service and is of the view that these types of complaints need urgent redressal and hence a time limit of 3 days has been specified in these regulations.

Time limit for redressal of complaints by Nodal Officer:

3.10.8 Regarding the suggestion of stakeholders for extending the time limit for redressal of complaint by the Nodal Officer to 2 months from 10 days proposed in the Consultation Paper, the Authority has considered this suggestion and is of the view that the maximum complaints should be satisfactorily addressed at the Call Centre level and only exceptional cases of complaints need attention of Nodal Officer. The Authority expects that the service provider will make appropriate systems and processes to effectively and speedily deal with the consumer complaints at the Call Centre level. Provision of two months to the Nodal Officer for redressal of complaints is too long a period, considering the expectation of consumers for speedy redressal of grievances. Therefore, the Authority has mandated that the Nodal Officer shall redress the complaints relating to fault or disruption of service or disconnection of service within 3 days and all other cases within 10 days of receipt of complaints.

**3.11 ISSUE NO. 9 - WHETHER THE COMPOSITION OF APPELLATE AUTHORITY WITHIN THE COMPANY IS APPROPRIATE FOR (I) SPEEDY AND INEXPENSIVE ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION MECHANISM AND (II) MAINTAINING TRANSPARENCY AND INDEPENDENCE?**

3.11.1 The comments of the stakeholders as to whether the composition of appellate authority within the company is appropriate for (i) speedy and inexpensive dispute resolution mechanism and (ii) maintaining transparency and independence are summarized in para (a) to (h) and analysed in the paragraphs following thereafter.

- (a) The proposed composition of Appellate Authority is not properly made out. The Appellate Authority should consist of three members i.e. chairperson, representative of Service provider and representative of CAG registered with TRAI.
- (b) TRAI must select and give a panel of retired judges out of which service provider can choose an appellate authority. An appellate authority each at district level should be established. Violation of TRAI regulations, orders and directives should be made an offense and a penal provision should be provided to punish the service provider and compensate the consumer. Customer service guarantee section in UK Code of Practice (CoP) is ideal. Licensee must have a website for CoP and it must be published in all its advertisement.
- (c) The entire spirit and purpose of appointing an Appellate Authority by the Service Provider is totally unacceptable. The appointment and superintendence of the appellate authority should rest with TRAI. There should be a three Member Appellate Authority and a Secretary with a Secretariat. Of the three Member appellate authority, one Member is also the Chairman and Presiding Officer and the other two are Members. The service providers' body nominates one Member, TRAI one from among the CAGs and also TRAI nominates one as Member cum Chairman from among a panel of three suggested by the District Forums in the City where the service providers are situated on a request by TRAI. To avoid having too many appellate tribunals the TRAI can constitute only one single Tribunal per each location which will hear all Appeals from all customers. Expenses to be borne by service provider's body.
- (d) Appellate authority should include representative from COAI, AUSPI, Broadband Service Providers, Cable TV Service providers and CAG member registered with TRAI.
- (e) Appellate authority within the company already exists. We would like to address the designation, obligations, geographical area and scope of responsibility of the Presiding (Appellate) Officer (s), in the Manual of Practice. Industry finalized Ombudsman will be implemented.
- (f) We do not agree with the proposed composition of the appellate authority. The appellate authority should be appointed from within the service providers' organization only. The proposal should also be evaluated against industry's voluntary proposal for setting up an independent office of ombudsman.
- (g) It is recommended to have service provider neutral common appellate authority in place of each service provider establishing its own appellate authority. The existing Telecom Monitoring Cells of DOT could be assigned the responsibility to act as appellate Authority for the whole of telecom sector.
- (h) We feel that the service providers should be allowed to decide the composition, tenure and other aspects related to formation and functioning of appellate authority.

Composition of the appellate authority:

3.11.2 Regarding composition of the appellate authority, the Authority has received different views from stakeholders. In the consultation paper the proposal was to have a single person appellate authority, who will act as the presiding officer. The general view of the consumer organisations is for multi-member appellate authority. The DOT direction is there to have an appellate authority within the company. Considering the views of stakeholders, the Authority is of the opinion that unless the intention is to have appellate authority appointed by different agencies there may not be much advantage about having multiple member appellate authority. Since the direction of DOT is to have appellate authority within the company, it would be appropriate to prescribe the composition of appellate authority as one or more persons to be determined and appointed by the service provider. However, for assisting in receipt, acknowledgement of appeal and other secretarial work including disposal of appeals, a Secretariat would be required with one Secretary for speedy disposal of appeals. Therefore, the Authority has decided to make provisions in these regulations for a composition of an appellate authority with one or more persons to be determined by the service provider and also provisions have been made to appoint one or more appellate authorities by service provider to ensure that every appeal is decided within three months. Further, the provision of secretariat with one Secretary for an appellate authority has been made in these regulations.

3.11.3 The issues relating to neutral common appellate authority and assigning the responsibility to act as appellate authority to VTM Cell of DOT are discussed under Issue No.4.

**3.12 ISSUE NO. 10 - PROCEDURE FOR DISPOSAL OF APPEAL FOR THE APPELLATE AUTHORITY IN THE DRAFT REGULATIONS:**

3.12.1 The comments of the stakeholders on the procedure for disposal of appeal for the appellate authority in the draft regulations are summarized in para (a) to (l) and analysed in the paragraphs following thereafter.

(a) *Provision for electronic submission of appeal and online tracking of complaints; five days provided to secretary be reduced to two days for intimation of allotted number and copy to service provider; service provider must file the reply within a week; appellate authority to decide appeal within 15 days; and reporting requirements prescribed at point 18 under Chapter IV must be applied to Nodal Officer too and he should be able to settle most of the cases.*

(b) *Procedure for disposal of appeal is correct and suits the requirement of consumers.*

(c) *Proposed duration does not inspire speedy disposal of appeal;*

- (d) The possibility of monetary quantification of such failure could be explored and suitably incorporated in the Regulation. QOS and benchmarks will never be followed unless it is tagged to a monetary compensation. The Draft Regulation should include a table specifying the service and a fixed amount to be paid as compensation/penalty to the customer if the time specified in the benchmark is not followed/adhered to.
- (e) Appellate authority within the company already exists. We would like to address the designation, obligations, geographical area and scope of responsibility of the Presiding (Appellate) Officer (s), in the Manual of Practice. Industry finalized Ombudsman will be implemented.
- (f) Procedure appears to be in order, but need to be observed before finalizing the procedure and time frame for disposal of appeal.
- (g) Proposed procedure is acceptable.
- (h) The redressal of consumer grievances escalated to the Appellate authority should be dealt with in a time bound manner to better serve the customers.
- (i) The power to pass orders for compensation to the appellants should be limited up to direct loss and not for indirect, intangible or any other kind of compensation (clause 17(11)).
- (j) The time period for deciding the appeal by the appellate authority should at least be 4 months (clause 17(12)).
- (k) The time period for compliance of orders of appellate authority by the service provider shall be 30 days instead of 15 days (clause 17(14)).
- (l) The power to fix shorter time period for reporting by the appellate authority has been proposed to the Licensor rather than TRAI (Clause 18).

#### Rebate and compensation:

3.12.2 There have been suggestions that the possibility of monetary quantification of such failure could be explored and suitably incorporated in the regulations. Also, there is a view that Quality of Service (QOS) and benchmarks will never be followed unless it is tagged to a monetary compensation and these regulations should include a table specifying the service and a fixed amount to be paid as compensation/penalty to the customer if the time specified in the benchmark for redressal of grievance is not followed/adhered to by the service provider. The Authority has considered the issue of compensation to consumer under such cases and is of the view that it is not possible to include all cases of grievances and link it to monetary compensation. Already provisions exist in the QOS Regulation for rental rebate for delayed rectification of fault and also provision is there for payment of interest for delayed refund of security deposits. Therefore, the Authority decided that no provision is needed to be made in these regulations for such monetary compensation.

#### Time limit for disposal of appeals by appellate authority:

3.12.3 Regarding the time limit for disposal of appeals by the appellate authority, the suggestions received by the Authority from stakeholders varied from 15 days to 4 months. According to some of the



stakeholders the period of one month, for disposal of appeals proposed in the draft regulations is too short considering the procedure outlined in the draft regulations. At the same time some of the stakeholders, especially the Consumer Advocacy Groups, want a shorter period to be specified for the appellate authority for the disposal of appeals. For the suggestion of "7 days time for the service provider to provide the information, 15 days time for the appellate authority to dispose off the appeal", the Authority is of the opinion that the time limit of 15 days may not be sufficient for disposal of appeals by following transparent procedures and providing a reasonable opportunity for hearing to the parties. Since the appeals come to the appellate authority after consideration of the grievances by the Call Centre and the Nodal Officer, the appellate authority has to take into account all the facts relating to the action and remedial measures taken by the Call Centres and Nodal Officers, therefore, there should be a reasonable time period for the appellate authority to address the appeals. Therefore, the Authority has decided that every appeal shall be decided by an appellate authority of every service provider within three months from the date of filing the appeal.

3.12.4 Regarding the suggestion that "five days provided to Secretary of an appellate authority be reduced to two days for acknowledgement of allotted serial number of appeal after registering it to the appellant and forwarding a copy of appeal to the service provider and the service provider must file the reply within a week", the Authority considered the suggestion and decided to reduce the time limit for providing acknowledgement to the appellant from five days to three days in these regulations. However, the Authority is of the view that the service provider requires adequate time to reply to the appeal. Hence, the Authority decided to allow 15 days time limit to the service provider for filing its reply to the appeal.

3.12.5 Regarding the suggestion "to have the time period for compliance or orders of appellate authority by the service providers as 30 days instead of 15 days proposed in the Consultation Paper", the Authority is of the view that 15 days is reasonable and sufficient for implementation of the orders of the appellate authority.

Electronic submission of appeals and exhibit status of pending appeals at website:

3.12.6 Regarding the suggestion for electronic submission of appeal and online tracking of complaints, the Authority considered these views and is of the opinion that while filing appeals many a times supporting documents or documentary evidences needed to be attached and these cannot be submitted online. The Authority has considered such suggestions and decided to make suitable provisions in these regulations for making or filing of complaints to Call Centre and Nodal Officer through e-mail and other electronic means. The Authority has also

decided that an appellate authority shall exhibit at its website or website of the service provider, the status of each appeal pending for the disposal.

Reporting of status of appeals:

3.12.7 Regarding the suggestion that the “power to fix shorter time period for reporting by the appellate authority should be with the Licensor”, the Authority is of the view that since these regulations are issued by the Authority such obligations cannot be made to the licensor by the Authority.

**3.13 ISSUE NO. 11 - PROCEDURE FOR MAKING THE MANUAL OF PRACTICE FOR HANDLING CONSUMER COMPLAINTS BEING MADE ACCESSIBLE TO CONSUMERS:**

3.13.1 The comments of the stakeholders on the procedure for making the Manual of Practice for Handling Consumer Complaints being made accessible to consumers are summarized in para (a) to (e) and analysed in the paragraphs following thereafter.

(a) *“Sales Outlet” Para (o) 3 on page 45 be amplified to “available with every pre-paid recharge card at sales outlet” and along with post paid bills.*

(b) *It is well documented. As explained in the letter, majority of the subscribers are pre-paid mobile subscribers. Hence it is suggested that the “Manual of Practice” should also be made part of recharge coupons sold to pre-paid subscribers.*

(c) *Giving access for manual to consumer should be made compulsory and it should be widely publicized.*

(d) *The Manual of Practice should form part of the instruction manual at the Point of provision of service. It should also be available on the service provider’s website and all company outlets.*

(e) *The Manual should be published on the website of the concerned service provider.*

Accessibility of Manual of Practice:

3.13.2 One of the suggestions is that majority of the subscribers are pre-paid mobile consumers and hence the “Manual of Practice” should also be made part of recharge coupons sold to pre-paid subscribers. The Authority examined the suggestion and also noted that presently recharges can be made without purchasing any recharge coupons, such as easy recharge through electronic means and also considered that it is not reasonable to mandate such a provision of giving the “Manual of Practice” along with every pre-paid recharge coupon or card. Similarly, with every postpaid bill, it is not reasonable to provide the “Manual of Practice”.



3.13.3 However keeping in view the stakeholders suggestions, the Authority has mandated in these regulations that the Manual shall be available for reference at every office of the service provider, Call Centre, customer care centre, help desk, the Nodal Officer, the appellate authority, at the sales outlets and at the website of the service provider. The Authority has also mandated that a copy of the Manual or its abridged version (containing salient features such as terms and conditions of service, contact details of Call Centre, the Nodal Officer and the appellate authority, procedure and time limit for redressal of grievances and time limit specified in the Schedule) shall be provided by the service provider or his agent to each consumer at the time of his subscription of service.

### **3.14 ISSUE NO. 12 - WHETHER USAGE DETAILS TO BE GIVEN TO PRE-PAID MOBILE CUSTOMERS?**

3.14.1 The comments of the stakeholders as to whether usage details to be given to pre-paid mobile customers are summarized in para (a) to (g) and analysed in the paragraphs following thereafter.

- (a) *This is radical move which will infuse confidence / satisfaction in subscribers and boost the image of service providers and lead to a friendly regime.*
- (b) *The Internet usage charge and SMS charge should also be included.*
- (c) *We welcome the regulation and it will definitely help the consumers.*
- (d) *It is not practically feasible for service providers to provide usage details in respect of pre-paid mobile consumers and that the same if done for individual requests will involve inordinate amount of effort, time and cost to the service provider besides disruption of normal functioning of the network. The additional cost involved will be quite substantial and will have to be borne by the concerned subscriber.*
- (e) *Usage details in respect of pre-paid subscribers should not be mandated.*
- (f) *The Draft Regulation No. 22 is agreed but decision about reasonableness of price should be left to the service providers.*
- (g) *While the prepaid customers are able to view their balance after every usage, there are technical issues involved in providing usage details for prepaid customers, which will need to be evaluated before making this facility available to such subscribers.*

#### **Provision of usage details to pre-paid customers:**

3.14.2 From the above views of service providers it is clear that it is technically possible to provide usage details relating to the itemized usage charges showing actual service usage details in terms of all call data records and their monetary value to the customers, but there are cost implications. Since we have received a number of representations from pre-paid consumers about provision of itemized bills and also there

were a large number of applications received under the RTI Act on information relating to provision of itemized usage details and charges to pre-paid customers, to protect the interest of pre-paid consumers, the Authority has mandated provision of usage details to pre-paid customers on request on payment basis at a reasonable charge. The determination of actual charges is left to the service providers, subject to a ceiling limit.

3.14.3 Keeping in view the observations made above, the Authority decided to mandate that on request from any pre-paid mobile connection consumer for any period falling in the preceding six months, the service provider shall supply such a consumer, at a reasonable cost, the information relating to the itemized usage charges showing actual service usage details in terms of all call data records including value added services, premium rate services and roaming charges, and their monetary value. The Authority also considered that service provider may have to incur cost in provisioning of this information and accordingly specified a ceiling limit for charging such cost to the pre-paid consumer as the cost or price not exceeding rupees fifty or the cost or price payable by the post paid consumers of the same service provider for obtaining similar information or cost or price payable in accordance with the terms and conditions of the licence of the service provider, which ever is lowest.

#### **4. CONSUMER COMPLAINTS REFERRED BY TRAI TO SERVICE PROVIDERS FOR REDRESSAL:**

4.1 The consumers generally look up to the Authority to evolve mechanisms and approaches that enable the protection of the consumers' interest. The Authority has been receiving large number of complaints from consumers. Some of these complaints relate to complaints which are of a generic nature affecting a large number of consumers or showing systemic inadequacy or complaints alleging violation of the Act or regulations or directions or orders made under the Act or complaints alleging practices adopted by the service providers adversely affecting the interest of the consumers. TRAI looks into various issues raised in the complaints and these complaints are referred to the concerned service provider for effective redressal of the complaints and also to undertake root-cause analysis of the complaints and remedial action on similar cases in a time bound manner.

4.2 The Authority has observed that in many cases service providers either do not redress the complaints in a time bound manner or do not report to the Authority the action taken on the complaints referred to it and the result of the root-cause analysis. The Authority has, therefore, decided to mandate the service providers to investigate all such complaints referred by the Authority and resolve or redress such complaints within one month of referring the complaint by the Authority. The Authority has also mandated that the service provider shall inform the consumer and the Authority regarding resolution or redressal of the

complaint within one month from the date of referring such complaints. Further, the Authority has mandated that if the investigation reveals general deficiency or systemic inadequacy in the practice and procedure or operation adopted by the service provider, the service provider shall take measures in respect to all such similarly placed consumers and intimate to the Authority within two months of referring such complaints regarding general deficiency or systemic inadequacy revealed and remedial measures taken by it.

5. After the detailed consultation process and taking into account the comments of all the stakeholders, the Authority is of the view that the service providers must provide an in-house Consumer Grievance Redressal Mechanism for speedy resolution of complaints of individual telecom consumers with minimum cost without affecting or taking away their legal rights to approach the courts or tribunal or forum or commission under any law in force. It has become necessary to regulate the issue of redressal of grievances of telecom consumers as the service providers have failed to provide adequate and effective in-house provisions for redressal of grievances of telecom consumers to their satisfaction. The Authority has, therefore, made the "Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007" without affecting the consumers' legal right to approach the courts or tribunal or forum or commission under any law in force at any time during the redressal of grievances under the said regulations or thereafter and to ensure cost effective and speedy redressal of grievances of individual consumers.

6. The Consumer Grievance Redressal Mechanism specified in these regulations is on the principles of soft touch regulation focusing primarily on self-regulation by service providers for the redressal of grievances of telecom consumers. The Authority hopes that "Telecom Consumers Protection and Redressal of Grievances Regulations, 2007" would ensure effective, speedy and inexpensive redressal of grievances of consumers of telecom sector and would reduce the litigations in the forums, commissions and courts constituted under the law to adjudicate individual complaints of consumers of telecom sector.